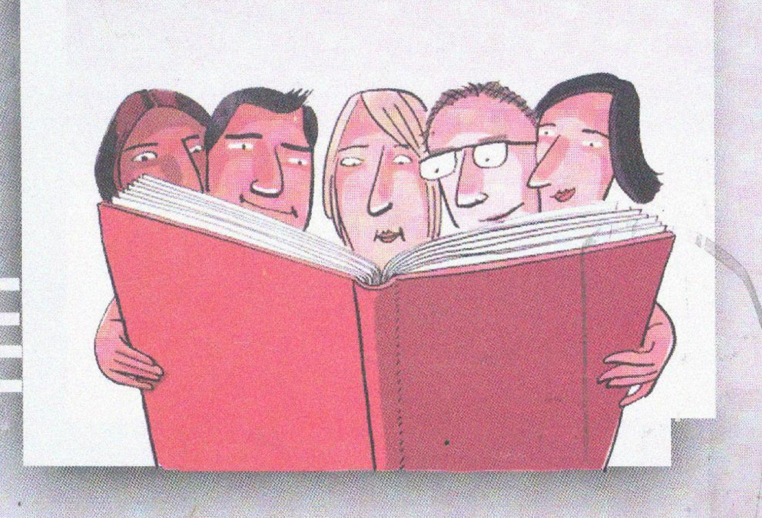
النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظرى والممارسة فى العمل مع الجماعات



إعداد

الأستاذ الدكتور

نصيف فهمى منقريوس

أستاذ خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان



2009

النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات

إعداد

الأستاذ الدكتور

نصيف فهمي منقريوس

أستاذ خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

2009



رقم الإيداع : 2008 / 11013

الترقيم الدولي : 4 – 048 – 438 – 977

مقدمة

النظريات والنماذج من المكونات الأساسية التى تساير التطور العلمى والمهنى والتى تؤكد ضرورة الرابطة بين النظرية والتطبيق.

وتقوم طرق الخدمة الإجتماعية على أسس ومبادئ وموجهات نظرية وتطبيقية يستطيع الأخصائى الإجتماعى من التعامل معها بفاعلية وكفاءة متميزة فى مجالاتها الميدانية والمتنوعة.

وحاول العلماء والأساتذة من وضع تصوراتهم الخاصة بالنماذج واختيار نظريات علمية تساهم فى تطوير الممارسة مما جعل هناك مجهودات متعددة منها ما يركز على السلوكيات، ومنها ما يركز على حل المشكلات وكذلك ما يوضح كيفية الممارسة حتى أصبح هناك رغبة فى وضع نظرية خاصة بالممارسة تختلف عن النظرية العلمية.

ويعد الكتاب الحالى أحد المؤلفات المتخصصة التى تتناول النظريات والنماذج المهنية من وجهة نظر تطبيقية وعلمية وإرتباطها بالتطورات العلمية والمهنية فى البيئة المصرية وطريقة العمل مع الجماعات، فضلاً عن وضع بعض المحاولات العلمية من قبل الباحثين والممارسين من أعضاء هيئة التدريس بالخدمة الاجتماعية التى تم مناقشتها فى المؤتمرات العلمية فى جمهورية مصر العربية أو البلدان العربية بالإضافة إلى ما انبثق من الدراسات والبحوث العلمية التى أوضحت مدى التفاعل والارتباط بين الجانب الأكاديمى والممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ويتضمن هذا الكتاب بابين يشتمل الباب الأول: "البناء النظرى للنماذج فى طريقة خدمة الجماعة" ويتكون من الفصول الآتية:

الفصل الأول : الموجهات النظرية للنماذج المهنية فى طريقة خدمة الجماعة.

الفصل الثانى : منهجية بناء النموذج.

الفصل الثالث : تطبيقات النماذج المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات.

كما يشتمل الباب الثانى: "النظرية فى الخدمة الإجتماعية"، ويتكون من الفصول الآتية:

الفصل الرابع : البناء المعرفى للنظرية فى طريقة العمل مع الجماعات.

الفصل الخامس: النظريات الموجهة للممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات.

الفصل السادس : مكونات الممارسة فى إطار النظرية العلمية.

الفصل السابع : تطبيقات مهنية للنماذج فى طريقة خدمة الجماعة.

ويشكر المؤلف السادة أعضاء هيئة التدريس والزملاء المعاونين - المدرسون المساعدون والمعيدون - بقسم خدمة الجماعة كلية الخدمة الإجتماعية - جامعة حلوان الذين ساهموا فى إعداد هذا الكتاب، وكذلك اسجل تقديرى وعرفانى للزملاء الاساتذة فى كليات والمعاهد للخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية حيث استفدت من آرائهم وعلمهم عند اعداد الكتاب.

ويأمل المؤلف الإستفادة من هذا الكتاب وتطبيقاته العلمية فى الممارسة المهنية، كما يتمنى المؤلف من السادة الخبراء والمتخصصون والممارسون الإدلاء بآرائهم فى هذا الكتاب من أجل إثراء الجوانب المعرفية وتدعيم الجوانب التطبيقية لطريقة العمل مع الجماعات وذلك سعياً لتحقيق التنمية المهنية من الجوانب العلمية والمهنية المنشودة بهدف تقدم جماعات المجتمع المصرى ومؤسساته على اختلاف أنواعها..

والله الموفق

المؤلف

الفصل الأول

النظريات والنماذج كموجهات علمية ومهنية لطريقة العمل مع الجماعات

أولاً : تطور الإتجاهات النظرية الخاصة بالمعرفة والممارسة.

ثانياً: المفهوم الأساسى لموجهات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ثالثاً: المصادر الأساسية للموجهات.

رابعاً: الوظائف التى يمكن أن تؤديها الموجهات النظرية.

خامساً: أنواع الموجهات النظرية فى إطار الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

سادساً: ظهور نظرية للممارسة فى خدمة الجماعة.

سابعاً: إنفصال الأدوات عن الطريقة نفسها.

ثامناً: اهداف طريقة خدمة الجماعة.

تاسعاً: إتساع استخدامات خدمة الجماعة.

عاشراً: إسهامات العلماء والممارسين فى تكوين الإتجاهات النظرية لطريقة العمل مع الجماعات.

مقدمة:

تاريخ النظرية فى خدمة الجماعة ليس وليد اللحظة ولكنه أخذ تطوراً تاريخياً له جذوره التى كانت لها صفة التعميم ثم أصبحت بعض تجارب متعددة للسلوك الإنسانى لها صفة التخصيص المهنى.

ولقد تم اكتشاف الجماعة فى الحقبة الأخيرة كوسيلة للنمو والتغيير ومساعدة الأفراد بواسطة الأخصائيين الإجتماعيين عامة، وعن طريق غيرهم من المهن التعليمية والمهن المساعدة والمهن العلاجية. وقد تم الإعتراف بأخصائى الجماعة كعضو فى الفريق لما لديه من خبرات تمكنه من المساعدة على فهم استخدامات الجماعة.

وقد ظهرت خدمة الجماعة فى منتصف عام ١٩٢٠ كجزء متميز من ممارسة الخدمة الإجتماعية حيث تم النظر إلى الجماعة بإعتبارها الأداة الرئيسية للمساعدة على تطوير وزيادة النواحى المختلفة الخاصة بنمو الفرد، وكذا بإعتبارها الأداة الرئيسية فى توسيع نطاق المشاركة الديمقراطية بالنسبة لتحمل المسئولية الإجتماعية. كما اعتبرت الجماعة أيضاً أداة للوقاية والعلاج من السلوك الغير اجتماعى والسلوك السيئ التكيف.

تعتبر الأنشطة التى تبعت ظهور خدمة الجماعة عبارة عن تلك الأنشطة المرتبطة بالنواحى المهنية.

وقد تم تنفيذ هذه الأنشطة بواسطة أخصائيى الجماعة عندما انفصلوا بأنفسهم عن تعليم الكبار والترويح والتعليم غير الرسمى وأصبحوا بعد ذلك جزء من الخدمة الإجتماعية. ولقد تميز أخصائيى الجماعة بالنشاط فى تحقيق ذواتهم داخل نطاق الخدمة الإجتماعية.

ولقد تم تصنيف مؤسسات الخدمة الاجتماعية بصفة عامة لعدة تصنيفات

واعتمدت هذه التصنيفات على نوعية العاملين بها، فمنها ما يستخدم المتطوعين ومنها ما يستخدم أخصائيى الجماعة المهنيين الذين يتقاضون أجر وعلى الرغم من هذه الإختلافات فلقد حاولت هذه المنظمات ن تضع كل خدماتها فى قسم واحد (صنف هذا القسم اليوم تحت عنوان الخدمات الإجتماعية).

ونتيجة لهذا التصنيف فقد شعرت بعض المنظمات بأنها دفعت إلى تحقيق أهداف وتقديم خدمات مماثلة لمنظمات أخرى بدلاً من تحديد أهدافها الخاصة ووضع البرامج التى تحققها. وقد أثر ذلك فى ظهور نظرية للمارسة فى خدمة الجماعة.

أولا - تطور الإتجاهات النظرية الخاصة بالمعرفة والممارسة:

إن بعض الإتجاهات المعنية التى ظهرت فى الفترة مابين ١٩٥٥ - ١٩٦٥ فى كل من المعرفة والممارسة قد أثرت على هذه المؤسسات على طريقة خدمة الجماعة، وعلى التعليم الخاص بالممارسة، وهذه الإتجاهات هى:

١) إنفصال الطرق عن المؤسسات والهيئات مع توضيح دور أهداف المؤسسة وأغراضها وتحديد نطاق الطرق المحققة لهذه الأهداف.

٢) توضيح طبيعة الممارسة فى خدمة الجماعة واستخدامات الطريقة مع ظهور نظرية للمارسة فى خدمة الجماعة.

٣) إنفصال بعض الأدوات فى طريقة خدمة الجماعة عن الطريقة نفسها.

٤) تحديد الأهداف التى تستخدمها الطريقة مع بعض التغيير فى التركيز على الهدف الإصلاحى أو العلاجى.

٥) اتساع استخدامات طريقة خدمة الجماعة ليشمل مؤسسات متعددة داخل

أو خارج نطاق مجال الرعاية الإجتماعية والصحية.

ثانياً- المفهوم الأساسى لموجهات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

الموجهات عبارة عن مكونات علمية ومهنية تتضمن المبادئ والقيم والأسس التى يجب الإستناد عليها والإلتزام بما جاء فيها من خطوات وإجراءات تحقيق الأهداف المرغوبة عند اتباعها.

ويمكن أن نحدد المفهوم الأساسى للموجهات من خلال النقاط الآتية:

١) الأساس المعرفى الذى يعبر عن التراث النظرى والتراكمات المعرفية.

٢) الأهداف والحقائق الأساسية التى تستند عليها طريقة العمل مع الجماعات والتى يجب أن تكون واضحة من خلال وحدات العمل الأخصائى - العضو - الجماعة - المؤسسة.

٣) تكنيكات العمل التى تتميز بها طريقة العمل مع الجماعات والتى ارتبطت بالتجارب والنماذج المهنية المختلفة.

٤) المكونات الخاصة بالاتجاهات الاساسية فى الممارسة سواء علمياً أو مهنياً.

ثالثاً- المصادر الأساسية للموجهات:

هناك مصادر متعددة يمكن الحصول منها على الموجهات العلمية والمهنية حيث أنه لا بد من التعرف على مصادر تلك الموجهات حتى يمكن التعرف على المضمون الذى تتكون منه وكذلك العوامل التى ارتبطت بها والاتجاه الذى تتميز به.

وفيما يلى:

١) المصادر الأساسية للموجهات العلمية:

أ- النظريات العلمية وما تتضمنه من حقائق وإيضاح العلاقة بين المتغيرات

المختلفة، وكذلك استخدامات تلك النظريات فى المجالات المختلفة المرتبطة بها مثل نظريات العمل مع الجماعات والاستفادة من معطيات العلوم الإجتماعية مثل علم الإجتماع/ علم النفس الإجتماعى، وعلم النفس وغيرها.

ب- آراء ودراسات العلماء المتخصصين فى طريقة العمل مع الجماعات حيث أن تلك الآراء والمفاهيم والاستنتاجات التى يصل إليها هؤلاء العلماء يمكن أن تصبح موجهات يستفاد منها فى الممارسة ومن أمثلة ذلك ما يلى:

المثال الأول: قدم كولى Cooley دراسات عن الجماعات الأولية الصغيرة وركز على مفهوم المواجهة المباشرة.

المثال الثاني: قدم بيلز Bils بحثاً ودراسة عن عمليات التفاعل وهى من البحوث التى لها دلالة فى تطور نظرية الجماعات الصغيرة.

المثال الثالث: قدم هومانز Homans مفاهيم النسق الداخلى والنسق الخارجى وعلاقة تلك الأنساق بعمليات التبادلية فى الحياة الجماعية.

ج- الدراسات والبحوث: حيث تعتبر الدراسات والبحوث من المصادر الأساسية للموجهات التى ارتبطت بالممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ومن أمثلة تلك الدراسات ما يلى:

- دراسات جيزلا كونبكا Ceizela.K فيما يتعلق بالعملية الجماعية والعوامل المؤثرة فيها وكيفية تمكن التدخل المهنى الذى يتعلق بها.

- دراسات وبحوث كينث ريد Kenth.R فيما يتعلق بالجوانب الإكلينيكية لطريقة العمل مع الجماعات.

- دراسات وبحوث سيزولاند فيما يتعلق بالاتجاه نحو المجتمع والارتباط به وضرورة التعامل مع الأفراد من خلال نماذج محددة للممارسة.

- دراسات وبحوث أساتذة الخدمة الإجتماعية وطريقة العمل مع الجماعات خاصة فيما يتعلق بالمجالات المختلفة كالمجال المدرسى، الشباب، المعاقين، التفاعل بين الجماعات والبيئة، مواجهة ظاهرة إدمان المخدرات، العمل على مواجهة ظاهرة أطفال الشوارع ، العمل فى مجال المشروعات الصغيرة وتوجيه أعضاء الجماعات للمشاركية فيها.

هذه الدراسات وغيرها وما توصلت إليه من نتائج تعد بمثابة مكونات علمية ومهنية يمكن أن توجه الممارسة على أساس من الثقة والبناء المعرفى والخبرات مما يتيح إمكانية تحقيق أهداف الممارسة التى نسعى إليها.

رابعاً - الوظائف التى يمكن أن تؤديها الموجهات النظرية:

يمكن أن تحقق الموجهات النظرية بما يلي :

١) تحديد الإطار المكون من الحقائق والمفاهيم التى يمكن أن تشكل بناء نظرى يمكن الرجوع إليه فى مراحل الممارسة المختلفة وإنطلاقاً من هذا الجانب يمكن تكوين بناء نظرى جديد قد يشكل مبادئ أو أسس للممارسة يلتزم بها الممارس وتوجه ما يقوم به من ممارسات مختلفة.

٢) توضيح الجوانب النظرية خاصة ما جاء فيها من شكل العلاقة بين المتغيرات، ما هى الموضوعات والقضايا التى يجب ان نضعها فى الإعتبار عند الممارسة، وقد تصبح الجوانب النظرية موجهاً له اهميته فى الإهتمام به وتناول ما يحتويه من موضوعات سواء كانت فى شكل آراء أو استنتاجات محددة بجوانب خاصة بالبناء النظرى أو المهنى.

٣) تساهم الموجهات النظرية التى يلجأ إليها الممارس عند البحث فى جوانب

الممارسة لوضع البناء التصورى لها أو عند القيام بوضع إجراءات محددة للممارسة فى شكل نظرية للممارسة واختبارها، فإن تلك الموجهات تدعم الأساس العلمى والمهنى الذى تعتمد عليه فى كافة مراحل الممرسة.

٤) تؤدى الموجهات النظرية التى يستند إليها الممارس إلى التنبؤ بقدر الإمكان بما قد يحدث للظوهر أو موضوعات الممارسة ومثال لذلك فهناك موجهات نظرية خاصة بالتفاعل وضرورة مراعاة العوامل المؤثرة فيه حتى لا يتحول إلى تفاعل سلبى، وأوضحت نظرية التفاعل تلك الجوانب بدقة محددة، كذلك فإن نظرية الدور أوضحت ما قد يحدث من صراعات بين الأدوار الخاصة بالأعضاء، أو بين الأدوار المتوقعة والأدوار الواقعية، وهذا يجعل الباحث أو الممارس يراعى ذلك من خلال دراسته أو ممارسته لطريقة العمل مع الجماعات ويمكن أن يأخذ التنبؤ أحد الأشكال الآتية:

- الشكل الأول : التنبؤ بالنتائج والتوقعات الممكنة.
- الشكل الثاني : التنبؤ بالمشكلات التى قد تتيح خلال الممارسة أو تنفيذ برامج التدخل المهنى على اختلاف أنواعها.
- الشكل الثالث : التنبؤ بالعلاقات التى يمكن أن تتحقق من خلال التفاعل بين المتغيرات المختلفة وتأثير تلك العلاقات فى تحقيق الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

الشكل الرابع : التنبؤ بردود الأفعال نحو التعديل أو التغيير المطلوب فى مكونات الممارسة أو فى أساليب التعامل نتيجة حدوث توقعات معينة مما يتطلب معها القيام بهذا التعديل أو التغيير ومن بين جوانب التعديل أو التغيير هو استخدام مهارات معينة، الوسائل والأساليب وتطويرها، الأدوار التى يقوم بها الممارس.

- الشكل الخامس : التنبؤ بأشكال العلاقات التى يمكن أن تتحقق نتيجة التدخل المهنى سواء العلاقات بين الأعضاء وبعض، العلاقة بين الأعضاء والأخصائين، العلاقات الموقفية، وغيرها من الأنواع التى يمكن أن تتكون فى إطار الجماعة التى نعمل معها.

- الشكل السادس : يمكن أن تحقق الموجهات النظرية ما تقوم به من تنبؤ فيما يتعلق بالوظائف التى يؤديها الأعضاء والجماعة فى مواقف الحياة الجماعية المختلفة حيث هناك بعض الوظائف التى يقوم بها الأعضاء والجماعة نتيجة مواقف معينة مرتبطة بالحياة الجماعية، فهناك وظائف خاصة بالتدريب، التعليم والقيادة، مواجهة السلوك الذى يتسم بالعنف وكذلك قد تقوم بعض الجماعات بتوفير الحاجات الاقتصادية التى يتصل بها برنامج التدخل مثل القيام بالمشروعات الصغيرة فى حالة إحتياج الأعضاء إلى بعض الموارد والإمكانيات الاقتصادية.

خامسا - أنواع الموجهات النظرية فى إطار الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات :

تعددت الموجهات النظرية التى يمكن الاستفادة بها خلال عمليات الدراسة أو الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات وكذلك خلال إنتقاء النظريات والنماذج أو عند إعدادها بما يتمشى مع الأهداف المرجوة فى هذا الإطار.

ويمكن أن نحدد أهم أنواع الموجهات كما يلى :

١) الموجهات محددة المصدر (أحادية المصدر) :

والمقصود بها أن هناك مصدر واضح لتلك الموجهات يمكن أن نستنتج أو نستنبط منه الموجه الذى يمكن الاستعانه به ومن أمثلة تلك الموجهات :

أ- موجهات النظريات حيث أن النظرية التى يمكن الرجوع إليها واضحة ومحددة مثل نظريات التعلم، نظريات التفاعل، نظريات النسق الاجتماعى، وغيرها،وعندما يتم تحديد مصدر الموجهات يمكن أن يفيد ذلك فى معرفة المكونات المرتبطة به وعلاقة هذا الجانب بباقى جوانب النظرية المختلفة أى أن الرؤية المنهجية فى هذا المجال واضحة ويسهل الإستعانة بها فى توجيه الممارسة من كافة جوانبها.

ب- موجهات نظرية متعددة المصادر : والمقصود بها فى هذا المجال أن تلك الموجهات ترتبط بعدة مصادر من حيث أن المصادر النظرية تشترك فى تكوين مضمون الموجه وتحديد إتجاهاته الأساسية.

ومن امثلة تلك الموجهات مايتعلق بالجوانب السلوكية للأعضاء والجماعة حيث ترتبط تلك الجوانب بنظريات نفسية واجتماعية، وكذلك بنتائج ودراسات بحوث خاصة بتلك المجالات.

٢) تخصصية الموجهات :

ارتبطت الموجهات النظرية بتخصصات محددة وحيث أن طريقة العمل مع الجماعات مرتبطة بعمليات التفاعل، التوجيه، التنمية، التأهيل على اختلاف جوانبها فإنها تتعامل مع موجهات تخصصية وغير تخصصية على النحو التالى :

(أ) الموجهات النظرية التخصصية :

هى تلك الموجهات النظرية التى ارتبطت بالجوانب المهنية المتخصصة فى العمل مع الجماعات والتى توصل إليها العلماء والأساتذة والخبراء الذين يهتمون بدراسات وبحوث العمل مع الجماعات من امثال "تريكر H. Trecker"، "جيزلا كونيكا Gezala. K"، "البرت اليس Alpert.A"، "كينيث ريد Kenth Red"،

"جوزيف لوب Josep Loope"، "شارلر جارمن Charles. G"، "بيرنىEric Berne"، "توم دوجلاس Tom Dogloc" وغيرهم من المتخصصين فى دراسات وبحوث طريقة العمل مع الجماعات.

وقد اهتمت تلك الموجهات بجوانب أساسية من الناحية النظرية كما يلى :

أ- كيفية التعامل مع الأعضاء كأفراد مكونين الحياة الجماعية، والمواقف الخاصة بها.

ب- كيفية التعامل مع الجماعة كوحدة قائمة بذاتها لها خصائصها وكيانها الذى يختلف عن أى وحدات أخرى.

ج- التعامل مع المشكلات الفردية والجماعية من خلال الحياة الجماعية.

د- مراحل النمو فى الحياة الجماعية أو العوامل المؤثرة فيه وكيفية تحديد تلك العوامل والتعامل معها ودراستها.

هـ- التنظيم الجماعى والتصورات الذهنية الخاصة به ترتبط به والعلاقات الجماعية خلال الحياة الجماعية والأشكال التى يمكن أن ترتبط بها فى المواقف المختلفة.

(ب) الموجهات النظرية غير التخصصية :

هى تلك الموجهات التى أرتبطت بتخصصات أخرى عن طريق العمل مع الجماعات، وكذلك قد تكونت من تخصصات مرتبطة بنطاق ومجالات أخرى غير الخدمة الاجتماعية.

ومن أمثلة تلك الموجهات النظرية غير التخصصية مايلى :

أ- موجهات الخدمة الاجتماعية التى ترتبط بالطرق الأخرى للخدمة الاجتماعية مثل طريقة خدمة الفرد، تنظيم المجتمع.

ب- موجهات صادرة من مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بغير طريقة العمل مع الجماعات وقد تكون ناتجة من دراسات قامت بها تلك المؤسسات أو قد تكون ناتجة من خبرات خاصة بالممارسة فى تلك المؤسسات.

ج- موجهات نظرية غير متخصصة فى دراسات الخدمة الاجتماعية مثل التخصصات المرتبطة بالجوانب النفسية للإنسان كالاضطرابات النفسية ، الأمراض النفسية، كذلك الموجهات التربوية التى ارتبطت بالتعامل مع الفرد خلال الجماعات لتحقيق أهداف العملية التربوية باستخدام وسائل وأساليب يمكن الاستفادة منها خلال الممارسة المهنية كطريقة العمل مع الجماعات.

د- موجهات نظرية مستحدثة وهى تلك الموجهات التى تم الحصول عليها فى العصر الحالى نتيجة المتغيرات المتتالية سواء التكنولوجية أو الثقافية أو العلملية حيث أنه يمكن الحصول على بيانات ومعارف ومعلومات جديدة فى كل وقت باستخدام أجهزة الكمبيوتر والانترنت بسرعة مذهلة بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمصادر المختلفة سواء المحلية أو القومية أو العالمية، وبالتالى فإننا نتعامل مع العالم فى إطار متسع ويسهل المشاركة فيه والاستفادة منها مما قد يؤدى إلى الاستعانة ببعض الموجهات التى يمكن التعامل معها.

(٣) موجهات عامة لكافة مراحل الممارسة المهنية في طريقة العمل مع الجماعات :

تتطلب الممارسة المهنية ضرورة الارتباط بموجهات عامة يلتزم بها الأخصائى الاجتماعى حيث أنها تصبح أساس لابد من دراسته والتعرف على مضمونه

وكيفية تطبيقة فى مجالات الممارسة وقد تصبح تلك الموجهات ضمن المكونات الأساسية للممارسة وتتحول فيما بعد كمبادئ او مفاهيم يلتزم بها الممارس او انها تندمج مع مكونات أخرى طبقا لطبيعة أستخدامها والتمسك بها فى إطار الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات وقد تأخذ تلك الموجهات شكلا من الأشكال الآتية :

الشكل الأول : موجهات تتعلق بكيفية إعداد البناء النظرى لمتطلبات الممارسة المهنية التى قد تكون فى شكل مفاهيم، أساسيات أو مبادئ يلتزم بها فى كافة المراحل الممارسة.

الشكل الثاني : موجهات عامة يرتبط بها كل من يعمل مع الأفراد من خلال الجماعات الصغيرة فى أى مجال من المجالات مثل ضرورة مراعاة التعامل مع الفرد أمام الجماعة، وكذلك التعامل مع الجماعة كوحدة واحدة.

الشكل الثالث : يمكن ان يرتبط الممارس بالموجهات العامة التى قد تكون مشتركة بين الممارسين. وكذلك تلتزم بها المؤسسات على اختلاف أنواعها مثل الالتزام بالأسلوب الاختيارى عند تكوين الجماعات، والاهتمام بالقيادة الطبيعية فى أى جماعة من الجماعات.

الشكل الرابع : الموجهات العامة المرتبطة بتحقيق الأهداف الخاصة بالتفاعل والتعامل الإنسانى مهما اختلفت مراحل العمر والفئات التى نتعامل معها. وفى هذا الإطار من المعروف أن الإمكانيات الذاتية تتوفر فى داخل كل مرحلة وتتطلب ضرورة الكشف منها أن النظرة الإيجابية لكل إنسان مطلوبة مهما اختلفت الفئات العمرية والمستويات التى تتميز بها.

(٤) الموجهات الواضحة المحددة والموجهات الضمنية :

تختلف الموجهات بين موجهات علنية وواضحة وموجهات غير مباشرة وضمنية، ويتوقف تحديد تلك الموجهات طبقا لطبيعة الموجهات ومصادرها وكذلك تمشيا مع الأهداف التى نسعى إليها من تطبيق الموجهات فى مختلف المواقف ويتضح أهمية علانية الموجهات فيما يلى :

أ- اهتمام الممارس بالمضمون العلمى والمهنى بالممارس والالتزام بما ينتج عنه التمسك بتلك الموجهات.

ب- يستطيع الممارس أن يحدد مايتيحه إليه من ممارسات تمشيا مع تلك الموجهات المعلنة فقد يتم الإعلان على أن كل عضو من الجماعة يتميز بقدرات خاصة بحيث أن الاخصائى يستخدم إمكانيات العضو والجماعة بما يحقق الأهداف وكذلك قد يتضح أن الهدف هو تحقيق الاندماج فى المجتمع عن طريق الجماعة وبالتالى سوف يوجه الأنشطة والبرامج بناء على تلك الموجهات.

جـ- الالتزام بالموجهات يؤكد إدراك الممارسين لأهمية مايقومون به من أعمال وممارسات وكذلك الاتجاه السليم نحو تحقيق الأهداف المرغوبة كلما أمكن ذلك.

د- وضوح الموجهات يساهم فى تحقيق تنظيم العمل ووضع النظام المناسب به وعدم العشوائية التى قد تؤدى إلى مشكلات متعددة مما يتطلب مزيدا من الجهود والوقت الذى قد يصعب توفيرهما فى تلك الأونة.

أما الموجهات الضمنية فقد يتطلب الأمر الالتزام بها عند العمل مع بعض الفئات التى لها طابع خاص فى التعامل معها ومن أمثلة هؤلاء :

(أ) العمل مع ذوى الاحتياجات الخاصة وضرورة تحقيق الاستخدام المناسب

للقدرات المتبقية لهؤلاء.

(ب) العمل مع الذين يقعون فى مشكلة تعاطى المخدرات والنظر إليهم على انهم مرضى وليس مرتكبى الجرائم وأنهم يستطيعون تحقيق الشفاء والتأهيل الاجتماعى المناسب فى هذا المجال.

(ج) المضطربون والمرضى نفسياً وقد تكون الموجهات التى تتعلق بهذا المجال لها طابع خاص يمكن أن نصل إليه ضمنيا وغير معلن حرصا على مراعاة طبيعة تلك الفئات ومايواجههم من مشكلات واضطرابات مؤثرة فى حياتهم.

(د) العمل مع بعض الأفراد الذين لديهم خبرات سيئة عن الحياة الجماعية السابقة ويحتاجون إلى تغيير تلك الأفكار وإتاحة الفرص المناسبة لهم للتفاعل الإيجابى فيما بينهم وتكوين خبرات جديدة تتحقق من مساعدة الممارس لهم من خلال مواقف لها طابع خاص يستطيعون بعدها أن يكون أسوياء ويمارسون حياتهم الطبيعية.

ومن الأمثلة الميدانية لطبيعة تلك الموجهات وتأثيرها فى الممارسة مايلى :

المثال الأول : التعامل مع أحد المتعاطين للمخدرات على انه مريض وكان هناك دوافع صعبة لدفعه إلى هذا السلوك ولكنه يملك الإرادة التى تجعله يعود مرة أخرى لحياته الطبيعية من خلال مشاركته فى برامج خاصة بجماعات المدمن المجهول.

المثال الثانى : استخدام الود مع الحزم الواضح فى بعض حالات الاضطراب النفسى مثل المخاوف الوهمية ومراعاة مدى ارتباطهم بمواقف جديدة من خلال الحياة الجماعية يمكن أن يحقق تعديل للسلوك بناء على هذه الموجهات الضمنية التى يتعامل بها الممارس

مثل مساعدة مرضى الوساوس القهرية فى التخلى عن المخاوف بالمشاركة فى الأنشطة الجماعية فى البيئة الطبيعية بمساعدة الأخصائى.

سادسا - ظهور نظرية الممارسة في خدمة الجماعة :

بانفصال طريقة خدمة الجماعة عن المؤسسات والهيئات أصبح من الممكن أن نعرف وأن نضع مفهوما للطريقة وكذا البدء فى تصنيف المشكلات والتوصل إلى نماذج للإجراءات العلاجية ولكن هذه الجهود كانت وماتزال فى مرحلة البدايات الأولى وهناك شواهد متعددة عن بناء نظرية الممارسة.

وقد اقترح ارنت جرينود أن نظرية الممارسة فى الخدمة الاجتماعية قد اعتمدت فى هذه الأيام على المحاولة والخطأ، والتجربة الفجة والطريقة النفعية بدرجة كبيرة ولقد تم تطويرها عن طريق الممارسين الذين اعتمدوا بمفردهم على عمق بصيرتهم وعلى الحكمة التى توصلوا إليها من الخبرة اليومية فى الوظيفة ولقد قال بأن الممارسة الفعالة يجب أن تتم خلال فهم طبيعة المشكلة التى تتضمن استخدامات العلم فى الوصف والتفسير وأن مبادئ الممارسة يجب أن تعمل على تطوير ماهو موجود وأن ترتبط القوانين بالعلوم الاجتماعية عن طريق البحث المنظم.

ولقد استفاد أخصائيو خدمة الجماعة لعدة سنوات بدرجة كبيرة من العلوم الاجتماعية والسلوكية علم الاجتماع ،علم النفس الاجتماعى ، الانثروبولوجيا، التحليل النفس، علم السياسة كما حاولوا استخدام المعارف الخاصة بالتنظيمات النفسية ووظائف الذات فى الفرد وتفاعلاته مع الآخرين ، من خلال المحتوى الثقافى الاجتماعى مع ربطها بالمعارف الخاصة بالجماعة كوحدة متطورة تزيد عن مجموع أجزائها وتختلف عن مكونات أفرادها المكونين للجماعة كما حاولوا

أن ينظروا إلى الجماعة بإعتبارها وسيطاً وموقفاً لعمل بعض التشخيصات عن احتياجات الفرد والعلاج أو التوصل إلى إحداث تغييرات فى الأفراد من أعضائها كما أنهم قد نظروا إلى تكوين الجماعة وإلى الشكل الكلى للعلاقات فى الجماعة المتضمن للأخصائى ولأهداف الجماعة وظهور الشكل التكوينى للجماعة ومدى إحساسها بالتماسك والعادات والضوابط من خلال انشطتها كظواهر يمكن فهمها وإستخدامها بواسطة الأخصائى لمساعدة وتغيير أعضائها.

ولقد أنفصلت طريقة خدمة الجماعة عن نظرية الجماعة فى نفس الوقت قد توصلوا إلى طريقة لأستخدام هذا الخليط من المعارف بطريقة معينة لمساعدة أعضاء الجماعة ولتطويرهم ولتغييرها.

ولقد استخدمت الخطوات المبدئية فقط بالنسبة للمفاهيم والمبادئ التى يمكن تنظيمها وتحليلها وتنسيقها فى نماذج بغرض الدراسة والتشخيص والعلاج.

وهناك شواهد متزايدة على أن أخصائى خدمة الجماعة قد استخدم مفهوم الأهداف على المستوى الواعى المحدد ويعبر كل من الأخصائى والأعضاء عما يرغبون فى تحقيقه داخل الجماعة ومن وجهة النظر العلاجية فإن هذا يعنى أن يكون هناك وعى بكل الأفراد المكونين للعملية من خلال الخبرة الجماعية وان الاتحاد يكون نحو مايرغبون فى التحرك نحوه، وهذا وضع مغاير لما كان عليه الحال فى بداية الممارسة عندما لم يكن الأخصائى يشارك الجماعة فى اهدافه المهنية التى يرغب فى تحقيقها بالنسبة لهم خوفا من ارهابهم.

وهذا التركيز على ممارسة الاتجاه نحو الهدف لايعتبر مقبولاً تماماً أو مستخدماً بالنسبة لممارسة خدمة الجماعة هذه الأيام ولكنه ابتدا يظهر فى بعض الكتابات ويتم تدريسه فى بعض مدارس وكليات الخدمة الاجتماعية على

أساس هذا يقوم به الأخصائى وكل جزء من البرنامج يتم تقديمه أو تشجيع الجماعة على تقديمه سواء كان مجرد مناقشة نشاط وأستخدام الأمكانيات وأوقات المقابلات وحتى تكوين الجماعة نفسها، يمكن حسابه والتخطيط للعمل المبنى على بعض الأغراض التى لايفهمها فقط الأخصائى ولكن يفهمها الأعضاء أيضاً ويتم موافقتهم عليها. وإلى الآن لم يتم التوصل بواسطة أخصائيو خدمة الجماعة إلى تحقيق الأستخدام الأمثل لأدواتهم حيث يمكن التنبؤ بالسلوك البشرى وأن حركة الممارسة فى هذا الأتجاه تؤدى إلى القول بأن نظرية الممارسة سوف تبدا فى التشكيل وأن بعضاً منها جاهز لأن يوضع تحت أختبار البحث التجريبى وبينما يحدث ذلك فإن هناك إتجاهات نوعية لمساعدة الناس سوف يتم تدعيمها.

وأن أستخدام مفهوم ممارسة الهدف الموجه يضع أخصائيو الجماعة فى دور اكثر تركيزاً مما يرغب البعض فيه. وهذا يقتضى أن الأخصائى يكون وسيطاً للضبط وللتغيير المخطط والعلاج من خلال الجماعة وأن الممارسين الذين يتمسكون بالطبيعة التطوعية للجماعات فى خدمة الجماعة أو فى الجماعات ذاتية التوجيه حيث يعمل الأخصائى بإعتباره مستشار فقط أو ناصحاً فإنه لايتقبل هذا المفهوم الخاص بإعتباره وسيطا للتغير فى الجماعة أو فى الأنظمة الفردية. ولايوجد حتى الآن نموذج واحد لتنظيم المعارف المستخدمة بواسطة أخصائى الجماعة وإذا ماتم تحليل المداخل المستخدمة بواسطة المعلمين المهنين والممارسين فإن الإنسان يستطيع أن يتعرف من اللغة المستخدمة على بعض المفاهيم مثل نظرية الأنظمة (الانساق) ، النظرية التنموية ، عملية حل المشكلات العملية الإكلينيكية ، وعملية المساعدة ، نظرية التغير، بالإضافة إلى مزيج منها جميعاً كما أن بعضها يستخدم إستخداماً تبادلياً ومايجدر ملاحظته أن هناك بعض التركيز نحو محاولة تنظيم وتنسيق المعارف واستخدامها بواسطة

أخصائى الجماعة لتحسين المداخل الخاصة بمساعدة وتنمية وتغيير الأفراد الأعضاء داخل الجماعة ومن خلال الخبرة الجماعية.

سابعاً - إنفصال الأدوات عن الطريقة نفسها :

يوجد لدى أخصائى الجماعة ثلاثة أدوات رئيسية على الأقل يستخدمها بالنسبة للأفراد والجماعات :

١- العلاقة المهنية.

٢- أوجه نشاط البرنامج.

٣- الاتصالات اللفظية.

١- مفهوم العلاقة المهنية :

فإنها تعنى تبادل الأستجابات فى اطار مهنى محدد نحو تحقيق الاهداف المرغوبة وتتضمن الشكل الكلى للعلاقات الجماعية المستخدمة بواسطة الأخصائى مثل علاقته بكل عضو وبالاعضاء جميعاً وعلاقاتهم ببعضهم البعض وبالجماعة كوحدة، وأن الاستخدام العلاجى للعلاقة ربما نتج من العلاج الجماعى.

ولقد تم التعرف فى السنوات الأخيرة فى ممارسة خدمة الجماعة على أن العلاقات لاتنظر إليها بإعتبارها أهدافاً فى حد ذاتها فالكتابات المبكرة كانت قد أعطت فكرة بأن الهدف النهائى للأخصائى هو التوصل إلى تكوين العلاقة، وينظر الآن إلى أن الغرض الخاص بتكوين العلاقة لربط وتدعيم الذات وللتوحد تجاه تغيير القيم أو السلوك أو لتحقيق أغراض إصلاحية وأن العلاقات المهنية المنظمة قد تم تكوينها تماماً وإستثاراتها عن طريق الأخصائى لتحقيق مساعدة على طريق الجماعة.

٢- أوجه أنشطة البرنامج :

فغالباً ماتتداخل مع خدمة الجماعة بأكملها، ولقد كانت خدمة الجماعة لاتعتمد مسبقاً على نظرية أو طريقة ولكنها تعتمد على مدى السيطرة على المهارات بالنسبة لأوجه نشاط البرنامج مثل اشغال الخزف ، الأشغال اليدوية، الغناء ، التعبير عن التراث الشعبى، الألعاب الجماعية، التمثيل، وحيث أن المدخل لطريقة خدمة الجماعة أصبح إتجاهاً نحو التطبيقات النظرية والعقلية فإن هناك إتجاهاً لحذف إعتبارات أوجه نشاط البرنامج كلها، ويبدو أنه يوجد فى هذه الأيام إهتمام متجدد بالبرنامج ولكن على مستوى مختلف تماماً. وأن هناك أعترافاً متزايداً بأن أوجه نشاط البرنامج هى الوسائل التى يعمل من خلالها الأفراد من أعضاء الجماعة ويرتبطون بغيرهم من الأعضاء والوسائل التى تتطور الجماعة عن طريقها وتصبح وحدة. وأن بعض التحليلات المبدئية للأنشطة تنمى تماسك الجماعة والبعض الآخر قد يؤدى إلى تفكك الجماعة فهناك الأنشطة التى تدعم الفرد وتعطيه الأعتراف به فى الجماعة وهناك تلك الأنشطة التى تحفزه وتجعله كبش الفداء وهذا ماتم دراسته بواسطة كل من تشرشل فنتر وغيرهم.

اتجهت معظم الدراسة بالممارسة الفعلية ولكن هناك إهتمام متزايداً بتطوير أدوات البرنامج وبالسبة للناس الذين يعتبرون غير متكلمين نتيجة للثقافة أو لمستويات النمو الاجتماعى والإنفعالى فإن البرنامج يوفر وسائل الأتصال للربط والتماسك وللمشاركة وقد توفر الأنشطة وسائل للتعبير عن المشاعر والأفكار والمعتقدات بطرق متعددة أكثر من مجرد الكلمات.

وباستخدام مفهوم "هومانز Homans" عن الأنشطة فإنّها تكون الأساس فى وظيفة الجماعة من حيث ان النشاط هو الدافع للتعبير عن النفس والمشاركة فى

التفاعل خلال مواقف مختلفة.

وان مايبدو على أنه لعبة بالنسبة للملاحظ العادى قد يكون الوسيط الذى يتم عن طريقه للأفراد الخارجين عن النظم أن يجدوا بناء لتنظيم انفسهم وسلوكهم ويعملون سوياً بطريقة موحدة.

والذى يبدو على أنه شكل بشع من "الصلصال" قد يكون هو الطريقة التى يعبر بها العضو (س) فى وسط زملائه الذين يصنعون اشكالاً بشعة هم الآخرين عما يضايقه من الداخل ومايرغبه من الخارج. وأن أخصائى الجماعة الماهر لايجب ان يطور ذلك فقط (مهارات البرنامج) حتى يمكنهم أن يستخدمها للأغراض التشخيصية وأن يكون لديه العديد من أساليب التدخل المحتملة مع جماعاته بل يجب عليه أن يساعد ايضاً فى تطوير استخدام البرنامج لتحقيق أغراض نوعية بالنسبة للأفراد والجماعات.

٣- بالنسبة للاتصالات اللفظية :

فالمناقشة الجماعية والمحادثة تتم للتحديد والتعرف على الأفكار والمشاعر الخاصة بالأعضاء والتعرف على رغبتهم فى التغيير والعمل وأن بعض البذور العميقة للممارسة خدمة الجماعة ترجع إلى مناقشات بالنسبة لتعليم الكبار ولكن استخدام هذه الأداة قد اتسع بدرجة لا بأس بها عن طريق الممارسة الحالية، وإستخدام الألفاظ يستعمل لمساعدة الأعضاء على التعرف على العمليات التى تحدث ولماذا يحضر أناس إلى الجماعة وما هى المشكلات التى يعانون منها وما الذى يمكن أن يؤديه لهم من خلال الجماعة، وأن استخدام الألفاظ هو مستوى آخر من مستويات التفاعل فهى عبارة عن الفعل بالإضافة إلى تفسير الفعل فى كلمات.

وأن محتويات بعض الجماعات تتكون تقريباً حول استخدام الألفاظ،

الحديث، المناقشة، الإصغاء، البحث عن المساعدة وإعضاء الدعم، التفكير سوياً فى حلول للمشكلات. ومما لاشك فيه أن الاستخدام المتزايد للإتصالات اللفظية كوسائل لتنظيم الجماعة حول مساعدة كل عضو قد كان أحد العناصر التى سهلت حركة خدمة الجماعة فيما يتصل بتوفير الخدمات الجماعية بأنواع أخرى من المؤسسات: العيادات - المستشفيات - مراكز الإيواء العلاجية - خدمات الأسرة والطفولة، وفى المؤسسة الأخيرة فإن التركيز يكون أكثر على مشكلة واحدة ومحددة ولكن الإستخدام الأكبر للإتصالات اللفظية يظهر بالنسبة للجماعات فى كل المؤسسات فى الوقت الحاضر.

ثامناً- أهداف طريقة خدمة الجماعة:

لقد تم توجيه طريقة خدمة الجماعة نحو تحقيق العديد من الأغراض المهنية خلال السنوات الماضية، وكما تم الإشارة إلى ذلك مسبقاً، ففى الفترة من ١٩٣٠ إلى ١٩٤٠ تم التركيز بدرجة كبيرة على استخدام الجماعات لتحقيق أغراض تنموية وتكيفية ورفع المستوى الشخصى للأفراداو ما قد أصبح يعرف باسم الأغراض الترويحية والتربوية وشغل أوقات الفراغ ومازال بعض الممارسين يتمسكون بأن هذا الإستخدام الأساس لخدمة الجماعة.

والاستخدام الآخر لخدمة الجماعة كان بالنسبة لتوسيع مجال مشاركة المواطنين والعمل الإجتماعى من خلال الخبرة الجماعية.

وأن العديد من الناس الذين توحدوا مع أصول خدمة الجماعة قد ركزوا على فكرة تنظيم جماعات المواطنين ليقوموا بالعمل الإجتماعى كوسائل أساسية لقيام النظام الديمقراطى الحكومى بوظائفه ويتضح ذلك بدرجة كبيرة عند كل من لندمان الديمقراطى معتمد على خلق جماعات المواطنين وذلك لضمان وجوده وأداء وظائفه وزيادة على ذلك فإن الكثير منهم قد توصلوا إلى أن جماعة

فى خدمة الجماعة أياً كانت أغراضها الأخرى يكون لها مسئولية إجتماعية فيما يختص بتعليم شروط المواطنة الإيجابية ومازال هذا التأكيد يوجد فى ممارسة الجماعة فى الوقت الحاضر ولكنه ينظر إليها بإعتبارها وظيفة المؤسسة وعمل من أعمال الأخصائى وكذلك مسئولية مهنة الخدمة الإجتماعية جميعها بالإضافة إلى كونها شيئاً متميزاً فى العمل وربما تكون هذه القضية قد تم توضيحها أيضاً عن طريق اعتبار خدمة الجماعة كطريقة أكثر من كونها مجال.

وفى السنوات الأخيرة فإن تأكيداً كبيراً فى كل من الممارسة وفى التعليم المهنى على استخدام خدمة الجماعة فى كل من الوقاية وإصلاح المشكلات فعندما يحدث إشكال أو أن يكون هناك إشكالاً محتملاً لشخص فإن علاقته الإجتماعية ومكانته واستخدامه وبيئته وقيمة نتجه إلى أن تسبب المشكلات للشخص أو الآخرين وإن شمول واتساع استخدامات طريقة خدمة الجماعة فى مؤسسات سبق أن استخدمت مسبقاً الفرد أو العلاج الفردى كل ذلك قد ساعد فى التوصل إلى تركيز العلاج فى طريقة خدمة الجماعة وبدلاً من جذب طريقة خدمة الجماعة خارج مؤسسة خدمة الجماعة فإن هذا الإتجاه قد زاد من استخدامات طريقة خدمة الجماعة باعتبارها تتميز عن الطرق الجماعية الأخرى فى هذه المؤسسات.

تاسعاً- اتساع استخدامات خدمة الجماعة:

بالرغم من أن خدمة الجماعة قد نمت وتطورت داخل مؤسسات خدمة المجتمع ومراكز الشباب، فإنها تتم ممارستها مبكراً فى كل من المستشفيات وفى مؤسسات الأطفال وخلال الحقبة الأخيرة فإن هناك اتساعاً فى استخدامات طريقة خدمة الجماعة كجزء من المنهج العلاجى على نطاق واسع فى المؤسسات التى سبق ان استخدمت فقط مناهج خدمة الفرد والاستشارة الفردية، وفى هذه

المؤسسات المتعددة قد ركزت خدمة الجماعة على دفع النمو والتغيير بالنسبة لأعضاء الجماعة عن طريق تدعيم الذات وتوفير فرص التنمية أو عن طريق مساعدة الأعضاء على اكتساب بصيرة جديدة ودافعية للتغير من خلال الخبرة الجماعية، ولقد فتح هذا الاتساع فرصاً جيدة لممارسة خدمة الجماعة كأداة علاجية.

وكانت النتيجة أن خدمة الجماعة قد استخدمت كوسائل للعلاج بطرق جديدة فى مؤسسات الخدمات الجماعية.

وعلى سبيل المثال الجماعات المكونة من المرضى العقليين العائدين استخدمت بواسطة المستشفيات النفسية مثل جماعات التحليل الفردى قد شكلوا فى المحلات وفى جمعيات الشبان والشابات المسيحية وأن الجماعات المكونة من الأحداث المخالفين العائدين قد تم تشكيلها بواسطة ضابط المراقبة القضائية ثم حولت إلى أخصائى الجماعات فى كل من المحلات وجمعيات الشبان والشابات المسيحية وقد تم تنظيم الفتيات اللاتى كن يعانين من النقص الثقافى والاقتصادى والاجتماعى فى جماعات علاجية بواسطة إشراكهم فى معسكر وقد تم تشكيل الأولاد الذين لا آباء لهم فى جماعات تحت قيادة رجل ليمارسوا انشطة ذكرية ويحصلوا على دعم الزملاء فى المؤسسات.

وأن الكثير من مؤسسات الخدمات الجماعية قد وسعت من خدماتها ليس فقط لتضمن المستين فى جماعات نوعية خاصة بهم ولكن أيضاً بالنسبة للبرامج المصممة يمكن استفادة المسنين بالعلاقة بالناس من كافة الأعمار وخاصة بالنسبة للأطفال.

وأن استخدام طريقة خدمة الجماعة فى العلاقات العنصرية يعتبر أحد الأوجه الأخرى فيما يختص بالتركيز على العلاج من وجهة النظر التقليدية

وحيثما يكون ذلك ممكناً فإن الجماعة قد استخدمت لتوفير فرص للناس من مختلف العناصر والأجناس للحصول على خبرات اجتماعية مطلوبة ويركز الإهتمام الحالى على الفعل الموجود فى غالبية المدن من حيث التخطيط بالنسبة لأفضل الطرق للتوصل إلى نوع من الرابطة المعنوية ومن خلال طريقة خدمة الجماعة يمكن الوصول إلى الناس الذين يعيشون منفصلين والذين لا يكون لديهم اتصالات طبيعية ببعضهم البعض.

وزيادة على ذلك ولقد استخدمت خدمة الجماعة للتخطيط لتغيير القيم فى الأفراد الذين تكون خبراتهم الحياتية قد أدت بهم إلى التحيز وممارسة التعصب العنصرى فى اتفاق من القيم السائدة مع وسطهم الإجتماعى، وقد ابتدأ يتم حصر المصادر والإمكانيات المحتملة لطريقة خدمة الجماعة فى هذا المجال والسيطرة عليها.

وفى مجال التخطيط لتغيير القيم وتدعيمها فلقد كان اعتبار بسيط لاستخدام خدمة الجماعة بالنسبة للطبقات الميسورة الحال والذين يسكنون الضواحى والذين يكونون مشتركين فى مراكز فى بعض المؤسسات الخاصة بالخدمات الجماعية وأن المشكلات والتضارب فى القيم الأخلاقية التى يواجهها الشباب اليوم فى مجالات تحقيق العلاقات الشخصية بالنسبة للتخطيط لاجتياز المراهقة للتوصل إلى النواحى الزواجية فإن كل ذلك يحتاج إلى المساعدة والمشورة التى يمكن أن يتم إعطائها إلا عن طريق الاستخدام المهنى لطريقة خدمة الجماعة ولا يحتاج الشباب لمجرد الإحساس بالأمن وأن يتوصلوا إلى نماذج لأدوار مناسبة ولكن يحتاجوا أيضاً إلى مؤشرات تساعدهم فى اتخاذ قراراتهم فيما يختص بسلوكهم وفرص للتفكير والكلام عن اتجاهاتهم مع زملائهم ومع المرشدين من البالغين وهنا نجد أن طريقة خدمة الجماعة توفر الوسائل التى يمكن عن طريقها لأخصائيين خدمة الجماعة الماهرين أن

يساعدوا هؤلاء الصغار فى تحقيق نوع من الدافعية والاتجاه الإيجابى وتدعيم الذات والقيم ليتغلبوا على السلبية ومشاكل عدم المشاركة وأن يبدأوا فى إعادة بناء مجتمع أكثر تماسكاً فى العلاقات مكون من الأفراد الذين يستطيعون أن يحققوا اتجاهات واهتمامات جديدة لكل منهم. أما بالنسبة لمن يعانون من النقص الإجتماعى والاقتصادى فإن خدمة الجماعة قد توفر الوسائل التى تدفع إلى التغيير من خلال تدعيم الذات، كما تساهم فى إكساب الأفراد المهارات الإجتماعية من خلال توفر فرص محققة لهذه الأهداف، ولقد استخدمت هذه الطريقة فى مؤسسات لتوظيف الإمكانيات للأفراد وفى البرامج الخاصة بمقاومة الفقر وكذا فى المحلات وفى جمعيات الشبان والشابات المسيحية مع هذا النمط من العملاء خلال مراحل التطور الموضحة لذلك.

نستخلص مما سبق:

أنه قد تم تعريف وتوضيح طريقة خدمة الجماعة وحيث أنها خلصت نفسها من أرتباطها بالمؤسسات وبالمجال فإنها قد اتخذت مكانها الحقيقى فى الخدمة الإجتماعية مع كل من خدمة الفرد وتنظيم المجتمع.

وأن الإعتراف بأنه يوجد العديد من المشكلات التى لا يمكن التصرف فيها بطريقة واحدة فقط كل ذلك قد أدى إلى المشاركة بين الأخصائيين الإجتماعيين وغيرهم من المهن المساعدة والتوصل إلى الإستخدام المشترك للمهارات المهنية. ولقد وحد الممارسين أنفسهم فى بعض المؤسسات يمارسون خدمة الجماعة تلقائياً وخدمة الفرد أيضاً. او انهم يمارسون خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع على حسب ما يتطلبه الإحتياج وما تتطلبه المشكلات وأن مدرسة واحدة على الأقل من مدارس الخدمة الإجتماعية فى جامعة كاليفورنيا الجنوبية قد قدمت فى مناهجها ممارسة الخدمة الإجتماعية بطريقة متكاملة فى منهج واحد، ولأن

كل من الناس او المشكلات لا يقسمون أنفسهم فإن المشكلات الناجمة تكون هامة وأنه من الضرورى الوضوح فيما يختص بكيفية استخدام الطرق المهنية بما فيها خدمة الجماعة.

عاشراً- إسهامات العلماء والممارسين فى تكوين الإتجاهات النظرية لطريقة العمل مع الجماعات:

وتتضمن المعارف النظرية فى مجال الجماعات الصغيرة العديد من المعطيات، التجارب، تتمثل مصادرها فى مصدرين أساسيين:

أولهما : العلوم الإجتماعية المختلفة كعلم الإجتماع وعلم النفس الإجتماعى والأنثروبولوجيا.

ثانيهما : التراكم المعرفى والخطوات التى توصل إليها العاملون فى مجال خدمة الجماعة بل فى الخدمة الإجتماعية بصفة عامة.

وقد أضافت المعطيات السيوسيولوجية والنفسية العديد من الأطر النظرية واستحدثت الجديد من المحاولات المنهجية لدراسة وتحليل وتفسير طبيعة الجماعة الإجتماعية بصفة عامة والجماعة الصغيرة بصفة خاصة وتعددت المؤلفات التى تتضمن بكافة بحوث الجماعات الصغيرة.

وفيما يلى بعض الإضافات النظرية والإهتمامات الإمبريقية التى يجب أن تكون محور إهتمام أخصائى العمل مع الجماعات فيما يلى:

١- قدم سمنر: "Willam Sumner" مفهوم الجماعة الداخلية والجماعة الخارجية، حيث أن الفرد ينتمى إلى عدد من الجماعات تعتبر بالنسبة له جماعات داخلة. أما غيرها من جماعات فهى بالتسبة له جماعات خارجية، واهتم سمنر بدراسة العلاقات الإجتماعية وتطويرها ولعل من صور التميز

بين تلك الجماعات هى مواجهة التهديد من جماعة خارجة مما يؤدى إلى تضامن الجماعة الداخلية ويمكن تطبيق هذا الأسس على مستويات وأحجام مختلفة من الجماعات.

٢- قدم (سيميل) "George Simmel" مؤسس علم الإجتماع الشكلى أو الصورى: قدم أطر نظرية بحجم الجماعة وتناول دراسة الجماعات الثنائية والثلاثية وإسهمت تلك الآراء فى زيادة المعرفة عن طبيعة عملية التفاعل بالنسبة للجماعات الصغيرة واختلاف طبيعة ذلك التفاعل نتيجة لتغير حجم الجماعة وقد اقترح "سيميل" منذ إكثر من نصف قرن أن التفاعل داخل الجماعات الصغيرة يمكن أن يكون موضوعاً للبحث السوسيولوجى، ونال اقتراحه الإهمال حتى السنوات التى أعقبت الحرب العالمية الثانية حين بدأ "بيلز Bills" وزملاؤه دراساتهم الجادة للعمليات التى تجرى داخل الجماعات الصغيرة.

٣- يعتبر مفهوم الجماعات الأولية لعالم الإجتماع الأمريكى "تشارلز كولى": "C. Cooley" أكبر إسهام فى نظرية الجماعات الصغيرة وفى رأيه أن الجماعات الأولية هى: جماعة صغيرة غير رسمية تتسم بعلاقات المواجهة المباشرة وهى مسئولة عن النمو الأول فى التطور للقيم وتوفر لأعضائها الشعور بالتماسك والتوحد المتبادل.

٤- وجد "تراشر Thrasher": من دراسته للعصابة (Gong) أن المراهقين الذين ينتمون إلى العصابات يوجهون نشاطهم نحو الجريمة للحصول على الشعور بالولاء وكان (لتراشر) خبرات متعددة فى مجال الشباب المنحرف، وعمل بمؤسسة للأحداث المنحرفين وأدت إسهاماته وزميله "كليفور دشو G. Dasho" إلى تعديلات فى العمل مع الجماعات التلقائية خاصة

فى المجالات الإجتماعية وأندية الصبيان وكان هذا مؤشراً لاستفادة الأخصائيين الإجتماعيين فى هذا المجال.

٥- الدراسات التى قام بها (مظفر شريف): عن المعايير التى ظهرت نتائجها فى مناقشتها للمعايير وأوصت تجارب شريف إلى عدد من الباحثين منهم "سبرنج H.G Spereing" و"شوتبار R.A. Schonber" و"اش S.E. Asch" بتجارب وبحوث عن الإمتثال والضبط والمعايير فى فترات تالية.

٦- كانت إسهامات "ليرفين" و "لبيت" و "هوايت": فى مجال دراسة الأجواء الأوتوقراطية والديمقراطية الحرة الموجهة على سلوك الأعضاء وعلى جو الجماعة ككل. وقد جذب ليفين جيل من العلماء الذين وصفهم ميلز Mills بالكفاءة والبراعة ،منهم دويتش Deutsch الذى درس التأثيرات المختلفة للقانون والتنافس داخل الجماعة وتناول بافيلز Bavles دراسة أنماط الإتصال وقام فستنجر Festinger وبوش Boch بدراسة تأثيرات تماسك الجماعة على ضغوط الإمتثال لمعايير الجماعة.

٧- وظهرت "السوسيومترية" كإتجاه قاده "مورينو Moreno" وزملاؤه خاصة "هيلين جنجر Helen Genngs"ودارسوا الجماعات بالمنهج السوسيومترى وتوصلوا إلى ما يعرف بالسيوسيوجرام وهو خريطة للتفاعل والاختبارات والاستجابات المتبادلة وقد استفاد الأخصائيون الإجتماعيون من إسهامات مورينو وقاموا بدراسة الجماعات التى يعملون معها باستخدام السيسومترية كأداة.

٨- قدم "بيلز R.Bales": بحثاً ودراسة عن عملية التفاعل، وهى من البحوث ذات الدلالة فى تطور نظرية الجماعات الصغيرة حيث قام بتسجيل كمية ونوعية الأفعال التى صدرت من المشاريكن فى جماعات حل المشكلات.

٩- ويعتبر "هومانزHomans": من العلماء البارزين الذين قدموا أطراً نظرية فى مجال الجماعات وقسم عناصر السلوك فى كتابة الجماعة الإنسانية إلى عناصر ثلاثة هى: النشاط، التفاعل، العاطفة، ونظر إلى الجماعة على أنها تتكون من نسق داخلى ونسق خارجى، ثم قدم لنا هومانز فى كتابه السلوك الإجتماعى معطيات نظرية فى مجال التبادل الإجتماعى.

أما عن التراث النظرى والتراكم المعرفى فى مجال العمل مع الجماعات فى الخدمة الإجتماعية فقد تضمن العديد من الخبرات العملية والأطر التصورية والمحاولات المنهجية فى دراسة وفهم الجماعات الصغيرة ويعتبر "نيوستترNews-tater" من الرواد الأوائل فى وضع إطار لفهم واستخدام العملية الجماعية فقد قام بمشروع بحث عام ١٩٢٦ فى معسكر للأطفال ونشر أبحاثه مع "مارى فير لدسيتن" و"نيوكب" عام ١٩٣٨ بعنوان تكيف الجماعة وتناولا فى بحثهم الروابط والتفاعل والمكانة وأوضحوا إمكانية إشباع حاجات الأفراد ونموهم من خلال ارتباطاتهم الجماعية وقد أشار "دكارتويت" و"زاندرى" فى كتابهما ديناميات الجماعة بتأثير بعض العلوم والمهن فى تطور ديناميات الجماعة ووضعا خدمة الجماعة بإعتبارها من أهم المهن التى أثرت فى تطور ونمو ديناميات الجماعة.

ومن خلال التراكم المعرفى والإهتمام المتزايد بالجماعات والنتائج الامبريقية والمحادثات المنهجية سواء فى العلوم المختلفة بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة فقد تبين إمكانية الجماعات فى المجالات الآتية:

١- يمكن استخدام الجماعات كأداة للتأثير فى الأعضاء فى المواقف التالية:

أ- التنشئة الإجتماعية.

ب- التوحد وإدراك الذات.

ج- التعليم والتعلم.

د- تكوين أو تعديل القيم والاتجاهات.

هـ- تغيير السلوك.

٢- يمكن استخدام الجماعات كأداة لحل المشكلات.

٣- يمكن استخدام الجماعات كأداة لتغيير المواقف الإجتماعية أو الظروف البيئية فى المجتمع.

٤- يمكن استخدام الجماعات كأداة التعاون والتخطيط والإنتاج.

الفصل الثانى
منهجية بناء النموذج

أولاً : أمثلة للنماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية.

ثانياً : تصنيفات النماذج المهنية فى الخدمة الإجتمعية.

ثالثاً : الصعوبات التى تواجه بناء النموذج.

رابعاً : ديناميات بناء النموذج فى الخدمة الإجتماعية.

خامساً : النماذج العلمية فى الخدمة الإجتماعية والتنمية المهنية.

سادساً : جوانب التنمية المهنية فى إطار النموذج العالمية.

سابعاً : رؤية مستقبلية لأهمية البناء العلمى والمهنى لنماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

ثامناً : تطبيقات نظرية وعملية حديثة لمنهجية بناء النموذج.

١- نموذج التركيز على عضو الجماعة.

٢- نموذج التحليل الإنسانى فى طريقة العمل مع الجماعات.

٣- نموذج العلاج الواقعى وعمليات الجماعة.

٤- نموذج ثقافة الأقران الإيجابية فى خدمة الجماعة.

٥- نموذج التعديل السلوكى.

٦- نموذج التركيز على المهام.

٧- النموذج التنظمى البيئى.

٨- النموذج التنموى.

٩- النموذج الوظيفى.

١٠- نموذج المساعدة المتبادلة.

١١- نموذج حل المشكلة.

١٢- النموذج الإكلينيكى.

مقدمة

النماذج المهنية عناصر أساسية فى المهن المختلفة سواء المهمة التى تتعامل مع الجوانب الإنسانية أو الطبيعية،وارتبط النموذج بالتنظير العلمى والعلوم الإنسانية منذ أن صاغ "ماكس ويبر M. Weber" أفكاره وتفسيره للتغير الإجتماعى من خلال ما أسماه بالنموذج المثالى للمجتمع.

وتمشياً مع التطور فى نظريات العلوم الإنسانية وارتباطها بنظريات مختلفة بدأ العلماء فى تكوين النماذج من خلال وضع انماط وأطر جزئية غير متكاملة تعنى بتطبيق أصول هذه النظريات فى مجالات خاصة وأطلق عليها النماذج الفرعية أو النظريات البينية لذا يعرف البعض النموذج العلمى بأنه Sub-Theory.

فإذا كان النموذج يمثل بصدق بعض مظاهر الواقع فهو لذلك نموذج جيد والطريقة المتبعة علمياً هى استخدام النموذج للتنبؤ بالسلوك الواقعى ثم المقابلة بين هذا التنبؤ وبين الواقع الذى يتبين بالتجربة فإذا كان النموذج غير مناسب أمكن البحث عن نموذج آخر.

ويرجع العلماء أصل النماذج إلى اللغة وما تتضمنه من كلمات ومفاهيم وصياغات معينة وأصبحت الكلمات تمثل نماذج تبسط بنوع ما الواقع الذى تمثله، ومع تزايد الكلمات والمصطلحات والصياغات وتطورها وارتباطها بالمواقف السلوكية والأعمال اليومية، والمشكلات أصبحت هناك ضرورة لوضع أشكالاً معينة للقيام بتلك الأعمال أو السلوكيات على أن تصاغ بطريقة محددة منطقية سميت بالطريقة العلمية، ويرى بعض الباحثين والدارسين أن بناء النماذج فى إطار مجال عملهم وتخصصهم مستحيل لأنهم يشعرون أنه ليس فى المستطاع وضع نموذج فى مجالات ترتبط بتفاعل مجموعة من العوامل، أو فى المجالات التى

ترتبط بالجوانب الإنسانية ومشكلاتها المختلفة.

وقد تكون هناك أسباب تجعل هؤلاء صادقون فى مناقشتهم وعرضهم للموضوع للأسباب الآتية:

١- النموذج عمل مبسط تبسيطاً واضحاً وقد لا يستطيع البعض الوصول إلى هذا الوضع لعدم توفر الخبرات اللازمة لذلك أو الاستخدامات اللازمة فى هذا الإطار.

٢- تعتمد النماذج على وضع صورة ذهنية محددة حول مواقف أو حالة أو مشكلة معينة، وبالتالى سوف تختلف تلك الصور وقد لا تتوفر القدرات الذهنية لدى كل من يقوم ببناء النموذج.

٣- يرتبط النموذج بالإتساق بين المكونات الداخلية كالوسائل والأساليب والأهداف، وقد أوضح "جوديلGodel " أن الخلو من التناقضات نادر ما نجده لأنه قد يتطلب قدرات معينة فى واضعى النماذج.

٤- عدم وضوح بعض الإجراءات أو الممارسات التى تجعل موجهات النموذج لاستخدامه فى مجالات الممارسة غير واضحة.

٥- اهتمام بعض واضعى النماذج بجوانب محددة من وجهة نظره غير مرتبطة أحياناً بالجوانب العلمية والمهنية بصورة واضحة تقنع من يستخدم النموذج لكى يطبقها فى المجال العلمى والتطبيقى وقد عرض "جيمس كلاسون "Gemis Kliason" النماذج بأنها اداة تستخدم بناء على مكونات مهارية واستخدامات لقدرات ذهنية تصور الواقع التطبيقى يمكن الإعتماد عليها واستخدامها فى مواقف متنوعة.

ويرى "بلاجوفست سندوف Belagovest. S" أن النموذج عبارة عن أساليب

التنبؤ وهى الوحيدة التى تتيح البحث فى الأهداف أو الظواهر التى تحدث بطبيعتها الملاحظة المباشرة والتوجه لتحديد العوامل والظواهر المرتبطة بالمواقف والمشكلات التى تواجه الإنسان.

وفى إطار مهنة الخدمة الإجتماعية يرى "روبرت باركر Robert. B" أن النموذج هو تمثيل للحقيقة مثل استخدام الأخصائى الإجتماعى لنموذج الحياة المؤثر نحو توظيف القوة الموجودة فى بيئة نسق العمل.

والنموذج فى الخدمة الإجتماعية هو بناء متكامل يعتمد على القدرات الذهنية والخبرات المهنية يتضمن الأهداف والإجراءات والممارسات التى يقوم بها الأخصائى والمستهدفين من الممارسة (العميل - الجماعة - المجتمع) من خلال موجهات عملية مهنية.

وقد كانت أول النماذج التى ارتبطت بالتنمية ومكوناتها نموذج حدود النمو ١٩٧٢ الذى وضعه "فوستر / ميدوز Forster & Moder" الذى تم تطويره فيما بعد.

كما عرض "فيوج Fuge" نموذج خاص بالمدخلات والمخرجات التى تتعلق بالتقنيات التى يجب أن ترتبط بها المجتمعات فى تحقيق التنمية.

ومع تطور الخدمة الإجتماعية كان هناك العديد من النماذج ارتبطت بالطرق المهنية المختلفة كمحاولات لوضع تصورات ذهنية لكيفية الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية، كما أن هناك نماذج ارتبطت بالباحثين أوالخبراء وسميت بأسمائهم ونشرت وعرفت بهؤلاء الباحثين.

أولاً : أمثلة للنماذج المهنية التى قد تكون معروفة ومعلنة فى الخدمة الإجتماعية مثل نموذج "كينث ريد Kenth.R" ونموذج "ريدل Redel" وغيرهم، وقد سعى بعض الباحثين لاستخدامها وتطبيقها فى بعض

المجالات الخاصة بالخدمة الإجتماعية، ومن النماذج التي عرفت فى مجالات خاصة بالممارسة ما يلى:

١) نموذج حل المشكلة Prblem Solving Model :

والتى قامت بوضع مكوناته وتحقيق الاتساق بين الفرضيات والخطوات الأساسية الخاصة به "بيرلمان Perlmon" ويسعى الممارس فى الخدمة الإجتماعية من خلال هذا النموذج توجيه ممارسات الأخصائى الإجتماعى ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتدخل المهنى من جوانبها المختلفة سواء كموجهات أو أساليب أو إجراءات تتبع فى هذا المجال.

ويطبق هذا النموذج من خلال الممارسة العامة، وكذلك عند استخدام طريقة من الطرق المهنية فى الخدمة الإجتماعية.

٢) نموذج الأهداف الإجتماعية Social Goals Model :

كما عرضه "جوزيف اندرسون Joseph Andrson" وكذلك ما عرضه "اريكسون Arikson" حول أهم مكونات النموذج فيما يتعلق بالمسئولية الإجتماعية، الكفاءة الإجتماعية، والتعلم الذاتى، كموجهات وأهداف يسعى النموذج إلى تحقيقها.

٣) نموذج التركيز على المهام Task Center :

قدم هذا النموذج "وليم ريد Williom Reid" و"لورايدستين Laura Epston" عام ١٩٧٢ وكان هذا النموذج نتاج البحث فى مفهوم العلاج القصير ثم تطور النموذج على أيدى "رونى Rany" وقيام "لورايدستين Laura Epston وما تحقق من تعامل وارتباط بين التركيز على المهام والعلاج القصير عام ١٩٩٢، ويستخدم هذا النموذج بصفة خاصة فى مجالات ممارسة طريقة خدمة الفرد، طريقة خدمة الجماعة وإن كان هناك استخدامات قليلة فى طريقة تنظيم المجتمع.

٤) نموذج العلاج الواقعى Lreutment Model :

حيث ظهر النموذج فى أواخر الستيان وقام بوضع الأسس المهنية "وليام جلاسر W. Glasser" وقام بممارسة هذا النموذج فى مؤسسات الفتيات الجانحات وبعض المؤسسات التعليمية، وربط "جلاسر" بين الإتجاه العقلى، والاتجاه الوظيفى. وقد كان هذا النموذج بداية للخروج عن المألوف حيث أنه يركز على إلتزام العميل بدراسة وتفهم سلوكه بصورة افضل من مجرد التفكير فى الماضى.

ويستخدم هذا النموذج بصورة واضحة فى طريقة خدمة الفرد وإن كانت هناك بعض التجارب لاستخدامه فى طريقة خدمة الجماعة كما فعل "البرت اليس Albert Aliss" عند استخدامه مع جماعات الأطفال.

٥) النموذج الإكلينيكى Clinical Model :

وهو نموذج عام فى الخدمة الإجتماعية ويقصد به اتباع المحددات الإكلينية فى التعامل مع العملاء والجماعات والمجتمعات التى تتعامل معها مثل التعامل مع جماعة المدمنين أو المضطربين نفسياً وربما من الكتابات الحديثة فى هذا المجال ما كتبه "كنيث ريد Kenith Reid فى مرجعه حول خدمة الجماعة الإكلينية وما وضعه من افتراضات وموجهات وإجراءات يمكن أن تمارس مع الجماعات للوصول إلى حالات التعبير والتنمية المطلوبة.

٦) النموذج التبادلى The Recysrecal Model :

وضع هذا النموذج "وليم شوارتز William. S" وركز على الإجراءات الخاصة بكيفية تدعيم التفاعل الإجتماعى بين الأفراد فى المواقف الخاصة بهم وأسرهم

وجماعاتهم ومجتمعهم وما هى أساليب توجيه التفاعل والأهداف التى يمكن أن تتحقق فى هذا المجال.

٧) نموذج تكوين الجماعات Group Composition Models :

وضعت ذلك النموذج "مارجريت هارتفورد .Margert. H" حيث وضعت مراحل معينة لتكوين الجماعات موضحة خصائصها والعوامل المؤثرة فيها وكيفية التعامل مع كل من تلك المراحل ووضع "شارلز بنسون Jaslath Benson" نموذج لكيفية التخطيط والتصميم لتكوين الجماعات محدداً بعض الإجراءات نذكر منها:

- تحديد مستوى الإحتياجات.
- تحديد أغراض الملائمة للجماعات.
- تحديد أغراض الجماعة التى نعمل معها.
- وضع توقعات للعائد من العمل مع الجماعات.
- استخدام أساليب لاكتشاف الطاقات وقدرات الأعضاء.

ثانياً- تصنيفات النماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية:

ويمكن أن نوضح أهم التصنيفات التى تصنف إليها النماذج فى الخدمة الإجتماعية على النحو التالى:

التصنيف الأول:

١- نماذج الخدمة الإجتمعية المرتبطة بممارسة طريقة معينة بذاتها:

مثل نموذج الحياة فى خدمة الفرد، نموذج العلاج الواقعى - نموذج العلاج الأسرى، أما فى خدمة الجماعة فهناك النموذج التنموى، والنموذج التبادلى، والنموذج التأهيلى، النموذج البيئى التنظيمى.

٢- نماذج الخدمة الإجتماعية التي ارتبطت بالمدارس العلمية والتخصصات المتميزة :

فى مجالات معينة مثل العلوم السلوكية واستخدام الخدمة الإجتماعية للنموذج السلوكى، والارتباط بعلم النفس والنموذج الواقع، النموذج المعرفى، وغيرها، والنموذج الإيكولوجى من خلال الإستفادة من العلوم البيئية والديموجرافية.

٣- نماذج الخدمة الإجتماعية المؤسسية :

تقدم بعض المؤسسات التى تهتم أن يكون لها طابع خاص بوضع نماذج للمارسة بالنسبة للتعامل مع العملاء أو ممارسة الجماعات للأنشطة والبرامج والمشروعات أو عند العمل مع المجتمعات المحلية لتحقيق التنمية والتغيير المرغوب، ونلاحظ تلك المؤسسات بشكل واضح فى مجالات مكافحة الإدمان؛ التعامل مع المضطربين نفسياً، التعامل مع المشكلات الأسرية، مؤسسات العمل مع الأطفال الذين يواجهون مشكلات أو اضطرابات معينة مثل مشكلة الأطفال الذين لا مأوى لهم (أطفال الشوارع).

٤- نماذج خاصة بالباحثين أو الأخصائيين المهتمين بالممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية في مجالات معينة:

تعتبر نماذج الباحثين أو الممارسين اجتهادات علمية ومهنية مرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية وقد تكون مثالاً يحتذى به فى الممارسات المماثلة أو أنه تعبير عن قدرة الباحث أو الممارسة لاختبار تصوراته المبنية على القاعدة العلمية والمكونات المهنية فى الخدمة الإجتماعية بالإضافة إلى إمكانياته فى إيجاد الاتساق المناسب للمكونات التى يجب أن يلتزم بها كل من يقوم بإعداد استخدام النماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية ومثالاً بذلك:

نموذج للخدمة الإجتماعية فى التعامل مع المسنين:

- نموذج للبرنامج الإرشادى فى تخفيف حدة الضغوط لدى امهات الأطفال المتخلفين عقلياً.

- نموذج لممارسة الخدمة الإجتماعية مع أطفال الشوارع (اطفال بلا مأوى).

- نموذج لبرنامج تعليم الحياة الأسرية للنساء العاملات فى الأسر المصرية.

- نموذج تمكين المرأة من المشاركة السياسية من خلال المنظمات الأهلية.

نماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية التى تعدها هيئات ومنظمات قومية او عالمية:

تهدف تلك المنظمات إلى توجيه المؤسسات الصغرى أو التى توجد على مستوى قومى أو محلى لمواجهة مشكلات أو تصميم وتنفيذ برامج معينة وتتوفر تلك النماذج فى المجالات التى ترتبط بصحة الإنسان، إكساب المهارات، مشاركته فى المجتمع، تنمية القرات الإنسانية.

ومن أمثلة تلك النماذج:

- نموذج التأهيل المرتكز على المجتمع التى يصممها وينفذها مركز سيتى فى محافظات متعددة مثل القاهرة، الشرقية، الإسكندرية، وهو مركز متخصص فى التعامل مع المعاقين ذهنياً وأسرهم.

- نموذج مكافحة الإدمان والتعامل مع المدمنين الذى يعده صندوق مكافحة المخدرات التابع لمجلس الوزراء.

ثالثاً- الصعوبات التى تواجه بناء النموذج:

وتواجه عملية إعداد وتصميم وتنفيذ النماذج فى الخدمة الإجتماعية صعوبات متعددة من الضرورى أن نحدد أهمها ونسعى لمواجهتها ونذكر بعضها على النحو التالى:

الصعوبة الأولى:

تواجه عملية وضع النماذج المهنية الإجتماعية صعوبات خاصة بعدم التحديد أو الوضوح فى تعريفها وتوضيحها، وهناك مصطلحات متعددة تستخدم النماذج للممارسة وتتداخل المعانى وبالتالى لم تأخذ النماذج الهوية المهنية التى تميزها ومن أهم تلك المسميات أو المصطلحات ما يلى:

١- المداخل المهنية يجب أن ينظر إليها على انها إطار شامل من الموجهات النظرية والنماذج التى يمكن استخدامها فى مجال معين.

٢- الإطار المهنى للتدخل فى ممارسة الخدمة الإجتماعية والإطار هو بناء محدد لمكونات الممارسة وأساليبها التى يتميز به.

٣- التصورات المهنية حيث أن الباحث يضع مجموعة من التصورات التى تعبر عن أفكار، خبرات، معارف تفاعلت مع بعضها وكونت صورة ذهنية نسعى إلى توفرها فى الواقع والسعى نحو اختبارها والتأكد من مضمونها وفاعليته فى مجال الممارسة.

٤- دور مقترح للخدمة الإجتماعية حيث يضع الباحث متطلبات الدور، والخطوات التى يرتبط بها، الموجهات الخاصة، الأهداف التى يسعى إليها فى مجال مهنى للخدمة الإجتماعية.

الصعوبة الثانية:

عدم التدريب أو اكتساب الخبرات المهنية اللازمة فيما يتعلق ببناء النماذج واستخدامها، واختبارها ثم تقويمها وبالتالى أصبحت النماذج كجوانب مشكلة او مظاهر مهنية معينة تلجأ إليها دون الإتفاق على مضمونها أو إجراءاتها أو كيفية استخدامها وتقويمها.

الصعوبة الثالثة :

الإكتفاء بدراسة النماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية من الجوانب النظرية غالباً وعدم ربط الممارسة بطريقة مهنية وعلمية واضحة وبالتالى لم تتكون النماذج المهنية التى توضح هوية الخدمة الإجتماعية.

الصعوبة الرابعة :

عدم توفر المؤسسات والمنظمات المتخصصة فى الممارسة للخدمة الإجتماعية والتى يتوفر فيها المناخ المناسب لتكوين النماذج الذى قد تتطلب الإمكانيات والموارد، ونظام معين للعمل، العينات اللازمة لهذا النموذج، فريق العمل الذى نستعين به فى تحقيق أهداف النموذج وبالتالى يصبح تكوين النماذج واستخدامها محدود وغير متوفر وعدم اهتمام المؤسسات أن يكون لها نماذج خاصة بها والإكتفاء بممارسة أدوار محدودة للأخصائى الإجتماعى مثل دوره فى دراسة الحالات والجماعات ودوره فى البرامج، ودور الأخصائى فى العمل مع القيادات الشعبية، وعدم ربط تلك الأدوار وغيرها من الأعمال ببناء متكامل من الإفتراضات والمبادئ والمهارات والموجهات العلمية اللازمة لنجاح النموذج فى تحقيق أهدافه.

الصعوبة الخامسة :

عدم التعرف على النماذج المهنية الموجودة فى المهن والمجالات التى يمكن الإستفادة منها والإستفادة من كيفية إعداد وتطبيق تلك النماذج مثل النماذج التى تكونت فى مجالات التربية، النماذج التى تكونت للتعامل مع المعاقين على اختلاف أنواعهم، النماذج فى مجالات التنمية، النماذج الخاصة بالتوعية البيئية، حيث أن الإطلاع والدراسة لتلك النماذج يمكن الإستفادة منه واكتساب الخبرات المناسبة لعمليات البناء والتكوين والتحليل اللازمة.

الصعوبة السادسة :

عدم تطوير مناهج الخدمة الإجتماعية على اختلاف أنواعها بما يتمشى مع التطورات والمتغيرات مما يجعل هناك فجوة واضحة بين النماذج التى تعد من خلال إطار تقليدى للخدمة الإجتماعية فى ضوء المتغيرات الإجتماعية والإقتصادية وما ينتج عنها من مشكلات ومواقف تتطلب نماذج مستحدثة للخدمة الإجتماعية.

الصعوبة السابعة :

ارتباط مجالات الممارسة بقوانين ولوائح ومحددات معينة قد تعوق استخدام تلك النماذج والارتباط بها مما يشجع على تكوين غيرها وتويرها من وقت لآخر.

أهم نماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية تتركز فيما يلي :

١- نماذج الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية التى تتكامل فيه الطرق المعنية مع الموجهات العلمية والمعرفة التخصصية فى المجال الذى تطبق فيه الخدمة الإجتماعية ويصبح الأخصائى الإجتماعى كممارس هو الذى يعد النموذج أو يستخدم نماذج سبق استخدامها مع إعادة صياغتها إن كانت هناك ضرورة لذلك.

ويمكن أن تعد تلك النماذج من خلال تعاون المؤسسات مع المنظمات والهيئات الأكاديمية.

٢- النماذج المهنية للخدمة الإجتماعية التى يتم اختبارها وتأكيدها من خلال البحوث والدراسات التى تهتم بمجالات الممارسة.

٣- النماذج التصورية لممارسة الخدمة الإجتماعية وهى من إعداد الباحثين أو الممارسين فى الخدمة الإجتماعية.

توضح تلك النماذج عن طريق الباحثين والممارسين وكذلك الخبراء المتخصصين فى ممارسة الخدمة الإجتماعية ويمكن ملاحظة تزايد تلك النماذج فى البحوث والدراسات على مستوى الماجستير والدكتوراه ولكن هناك ملاحظات متعددة حول تلك النماذج يمكن أن نوجزها فيما يلى:

١- عدم اتباع الأساليب العلمية والمهنية التى يجب اتباعها عند تكوين وتصميم النماذج فى الخدمة الإجتماعية.

٢- التداخل بين مقترحات الباحثين الذاتية ووضع تصورات مبنية على أسس علمية ومهنية مرتبطة بالخدمة الإجتماعية فى المجالات المختلفة.

٣- عدم الارتباط بين النماذج التصورية والواقع الفعلى للممارسة التى يتضمنها الواقع الفعلى للممارسة مما يؤكد أهمية تلك النماذج والحاجة إليها لتطوير وتنمية الممارسة.

٤- وضع مكونات نظرية دون شرح كيفية استخدامها أو أهميتها فى النماذج التصورية بل وضعها كجوانب نظرية فقط وإطلاق اسم النموذج عليها وبالتالى يفقد النموذج مضمونه التطبيقى.

رابعاً: ديناميات بناء النموذج فى الخدمة الإجتماعية:

ونتساءل فى إطار الدراسة عن كيفية البناء المنهجى للنموذج فى ممارسة الخدمة الإجتماعية، حيث يمر بناء النماذج العلمية فى الخدمة الإجتماعية بعدة إجراءات أو خطوات تتضمن ما يلى:

الخطوة الأولي :

وضع العنوان المحدد والواضح للنموذج فى الخدمة الإجتماعية.

وقد يرتبط النموذج بالمصادر الآتية لوضع العنوان أو الاسم المناسب وذلك

على النحو التالى:

١- تحديد المجال الذى سوف يمارس فيه النموذج مثل نموذج ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأحداث المنحرفين، نموذج الممارسة المهنية مع أطفال الشوارع "أطفال بلا مأوى".

٢- يمكن تسمية النموذج باسم الباحث أو الخبير الذى وضع النموذج حتى يمكن إتاحة الفرصة المناسبة للإبتكار والإبداع فى وضع صور مختلفة للممارسة وبالتالى يمكن ان تتكون مدارس علمية تطبيقية فى ميادين الممارسة.

٣- يمكن بناء النموذج ارتباطاً باسم المؤسسة التى تقدم النموذج وتضع آليات ممارسته بشكل تفصيلى وواضح وارتباطاً بمجال المؤسسة مثل نموذج الصحة العالمية فى إدماج المضطربين نفسياً فى المجتمع بعد أن تم علاجهم، نموذج المجلس القومى للأمومة والطفولة فى ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأطفال الذين يعملون.

٤- ربط الاستراتيجيات بالموجهات العلمية مثل وضع المفاهيم العلمية، المكونات النظرية التى يمكن الإستفادة منها فى نظريات التعلم، نظرية الدوافع وغيرها من النظريات.

الخطوة الثانية :

وضع أهداف واضحة ومحددة للنموذج ويمكن أن تتضمن تلك الأهداف ما يلى:

١- الأهداف الإستراتيجية: وهى بعيدة المدى أى أنها عامة ترتبط بالنتيجة النهائية التى نرغب فيها للوصول إليها، مثل إدماج المدمن بعد علاجه فى

الأسر والمجتمع الذى يعيش فيه.

٢- الأهداف المرحلية أو القريبة: وترتبط تلك الأهداف بالعمليات والخطوات او الإجراءات التى تتبع فى إطار النموذج، ومثال ذلك توفير المعرفة اللازمة عن أهمية اكتساب الشباب المهارات اللازمة لشغل وقت الفراغ بطريقة إيجابية، تعديل مفاهيم الحدث بأنه مقبول من الأسرة والمجتمع فى حالة تعديل سلوكه.

الخطوة الثالثة:

تحديد الموجهات العلمية والمهنية اللازمة لممارسة الخدمة الإجتماعية فى إطار النموذج ويمكن أن تكون تلك الموجهات استراتيجيات أساسية للنموذج ونعرض أهمها كما يلى:

١- استراتيجيات خاصة بالعمل مع نسق العميل حيث أن الاستراتيجية هى المنهج الذى سوف يتبع لتحقيق الهدف من الممارسة مع النسق المحدد.

٢- استراتيجيات العمل مع الأنساق الفرعية المرتبطة بالنسق الأساسى مثل نسق الأسرة، نسق الأصدقاء، نسق الجماعة.

٣- استراتيجيات خاصة بكيفية تطبيق الإجراءات والخطوات مثل الإهتمام بالعلاقة المهنية، تطبيق المبادئ المهنية وغيرها.

الخطوة الرابعة:

الإفتراضات الأساسية فى نموذج التدخل المهنى لممارسة لخدمة الإجتماعية:

من الضرورى أن يضع الباحث أو الممارس افتراضات أساسية ترتبط بها المتغيرات الأساسية فى النموذج، حتى يمكن التأكد من الوصول لطبيعة العلاقة بينها واختبارها وارتباطها بالأهداف التى تم وضعها مثل العمل مع اسرة العميل

الذى يواجه الاضطرابات النفسية يؤدى إلى تحقيق الإتزان النفسى وإعادة إدماجه فى العلاقات الأسرية.

الخطوة الخامسة :

وضع الخطوات المهنية والإجراءات التى يجب إتباعها فى إطار النموذج على أن تراعى فى تلك الخطوات ما يلى:

١- المراحل التى يجب أن ترتبط بها الممارسة منذ بداية التدخل مع النسق المستهدف من الممارسة حتى تتحقق الأهداف.

٢- أن توضح الخطوات أو الإجراءات المهنية أهم الأدوار التى يمكن أن يمارسها الأخصائى الإجتماعى أو الممارس للخدمة الإجتماعية سواء بمفرده أو مع فريق العمل.

٣- ارتباط الخطوات والإجراءات المهنية بتطبيق المبادئ واستخدام المهارات المهنية للخدمة الإجتماعية مع إيضاح استخدام تلك المكونات المهنية دون غيرها.

٤- ارتباط الخطوات والإجراءات بالتكنيكات اللازمة لتحقيق أهداف الممارسة ومصادر تلك التكنيكات من حيث ارتباطها بنماذج أخرى أو مؤسسات متخصصة فى الممارسات المهنية للخدمة الإجتماعية.

٥- تحديد الوسائل المهنية التى سوف تتبع فى كل خطوة أو إجراء معين والأهداف التى نسعى إلى تحقيقها من وراء استخدامها مثل استخدام المناقشة الجماعية واستخدام الإجتماعات، لعب الدور وغيرها.

الخطوة السادسة :

تحديد محددات الممارسة الخاصة بالنموذج ويقصد بها تحديد نسق الهدف

لهذا النموذج هل عميل معين، جماعة، مجتمع مع وضع مواصفات النسق تحديداً واضحاً وكذلك تحديد الإطار الزمانى والمكانى الذى يرتبط بتطبيق النموذج.

الخطوة السابعة :

وضع توقعات خاصة بالنموذج يمكن أن يضعها الباحث أو الممارس للنموذج أمامه سعياً لتحقيقها أو الوصول لبعضها طبقاً لخبرات ومهارات الممارس.

الخطوة الثامنة :

تحديد كيفية تقويم النموذج من حيث الوسائل التى يمكن استخدامها والأساليب التى سوف تتبع خلال عملية التقويم لاختبار قدرة النموذج على تحقيق الأهداف التى تم وضعها فى البداية مع التركيز على أهمية تطبيقات النموذج وتقنيات ممارسته فى المجال الذى تم تحديده.

وفى إطار ديناميكية الخطوات السابقة يجب أن نراعى الاعتبارات التالية عند بناء وتصميم النماذج فى الخدمة الإجتماعية:

١- مراعاة ضرورة ملائمة النماذج المهنية للمارسة الخدمة مع ثقافة المجتمع ومتطلباته التى يجب توفيرها لمواجهة مشكلاته لتحقيق التنمية فى مختلف المجالات.

٢- عدم النقل المباشر من النماذج الغربية التى وضعت فى مجتمعات ذات طبيعة خاصة وثقافة معينة تختلف عن باقى الثقافات الأخرى ولكن يمكن لمن يعد النموذج أن ينتقى ويختار المكونات المناسبة للمجتمع وللمهنة التى يمارسها.

٣- ضرورة عرض النماذج المستخدمة على المحكمين والخبراء للإستفادة من

خبراتهم ومعرفتهم التى يمكن أن تساهم فى وضع النموذج فى أحسن صورة ممكنة.

٤- مراعاة أن النماذج قابلة للتعديل فى بعض المكونات طبقاً للتغيير الذى قد يواجه المواقف التى يمكن أن يتضمنها النموذج.

٥- ضرورة تحديد المجال والفئات التى سوف يطبق عليها النموذج وأن تحدد تلك الفئات من كافة الجوانب الكمية والنوعية والخبرات السابقة والأهداف التى يرغبون فيها .. إلخ.

٦- من الضرورى الإلتزام بمكونات النماذج والإعلان عنها حتى تكون واضحة ومحددة سعياً نحو تحقيق الأهداف المحددة سابقاً. وعلينا أن نتساءل كيف تحقق النماذج التنمية المهنية للخدمة الإجتماعية.

خامساً: النماذج العلمية فى الخدمة الإجتماعية والتنمية المهنية:

تعد التنمية عملية مقصودة وتهدف لدفع مستوى الممارسة المهنية للأخصائى الإجتماعى وتحقق التنمية المهنية الاستخدام الأمثل لقدراته ومكوناته العقلية والنفسية والجسمية والعقلية والإجتماعية.

والتنمية المهنية عبارة عن مجموعة من الأنشطة والخبرات التعليمية، وتهدف إلى زيادة معارف المهنيين واكتساب الاتجاهات الإيجابية والمهارات المهنية كذلك زيادة قدراتهم المناسبة للعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ويمكن أن نضع أهم المؤشرات الموضحة لتحقيق التنمية المهنية لمهنة الخدمة الإجتماعية التى يمكن أن تحقق من خلال نماذج الممارسة:

١- التراكم المعرفى الذى يمكن أن يتحقق من خلال استخدام النماذج المهنية لأن النموذج يستند على قاعدة علمية ويوجه من خلال أدبيات الدراسة

المكونة من المعارف العلمية والخبرات الميدانية.

٢- زيادة الخبرات الميدانية التى تتحقق من خلال الممارسات المهنية فى الواقع الميدانى، حيث أن كل موقف أو عمل أو التعامل مع الأفراد أن يضيف خبرات متطورة وجديدة.

٣- ارتباط الممارسات بنماذج واضحة للممارسة مما يدفع الباحث والممارسين إلى البحث عن ما هو مناسب وملائم للممارسة اى محاولة التطوير والتحديث من وقت لآخر.

٤- واقعية الممارسة وليس الشكلية فى بحوث ودراسات الخدمة الإجتماعية وممارستها وبالتالى تفيد البحوث فى الإستقراء للواقع الفعلى للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

٥- من المؤشرات الهامة اتجاه البحوث نحو الدراسة والتطبيق لما نطلق عليه بحوث نماذج الخدمة الإجتماعية وإعدادها وكيفية تطبيقها بالشكل المناسب.

٦- وضع النماذج المهنية للخدمة الإجتماعية بجانب المقاييس والإختبارات التى نعدها أو نبحث عنها عند الممارسة واهتمام المؤسسات ودور النشر فى الحصول عليها حيث أنها تصبح مكوناً أساسياً فى مهنة الخدمة الإجتماعية وبحوثها.

٧- من مؤشرات علاقة النماذج بالتنمية المهنية هو استمرارية إنتاج النماذج وتكوينها وكذلك التعديل أو التغيير المناسب لها مما يؤكد الحرص على مواكبة تلك النماذج لما تقوم به من ممارسة مهنية للخدمة الإجتماعية.

سادساً- جوانب التنمية المهنية فى إطار النماذج العلمية:

ويمكن أن نحدد أن التنمية المهنية يجب أن تشمل الوحدات والجوانب الآتية فى إطار استخدام النماذج العلمية فى ممارسة الخدمة الإجتماعية وذلك على النحو التالى:

الجانب الأول :

التنمية المهنية للأخصائى الإجتماعى أو الممارس للخدمة الإجتماعية، الأخصائى الإجتماعى يهتم فى المقام الأول بأن تكون ممارسته للخدمة الإجتماعية محققة للأهداف المحددة للممارسة طبقاً للفئات التى يعمل معها وبالتالى يمكن أن تزداد معرفة وخبرات الأخصائى الإجتماعى من خلال استخدامه للنماذج المتاحة أو مشاركته فى إعداد بعض من تلك النماذج وتتحقق التنمية المعرفية والخبرات المرتبطة بالتنمية المهنية للأسباب الآتية:

١- محاولة الأخصائى الإجتماعى أن يتعرف على مضمون النموذج المصادر المعرفية المختلفة حيث أن هناك نماذج قد تتضمن موضوعات مرتبطة بالمعارف العلمية والنظريات التى يجب الرجوع إليها مثل التركيز على المهام، النماذج السلوكية، النماذج المعرفية، النماذج الإكلينيكية وغيرها.

ويسعى الأخصائى عند استخدامه للنماذج إلى اكتساب المهارات اللازمة من اجل تحقيق أهداف النماذج وكيفية تطبيقها من حيث علاقتها بالجوانب المهنية وكذلك استخدامه للأسلوب العلمى فى هذا المجال وهذا يحقق إمكانية الاستخدام الأفضل لمكونات إعداد الأخصائى وتأهيله فى المراحل المختلفة للتنمية المهنية الخاص بالقيام بالعمل فى المجال الذى ينتمى إليه.

٢- تساهم النماذج فى مساعدة الأخصائى على مواجهة بعض الصعوبات أو

المشكلات التى قد لا يستطيع مواجهتها فى الممارسة خاصة فى المجالات ذات الطابع الخاص والتى يمكن عن طريق النماذج مواجهتها مما يساهم فى استمرارية الممارسة وسعى الأخصائى نحو مواجهة تلك الصعوبات من خلال موجهات النموذج أو اتباع خطواته العلمية وإجراءاته المهنية.

٣- النماذج تساهم فى دفع الأخصائى الإجتماعى نحو الإبتكار والإبداع حيث أن النموذج يوضح الإجراءات اللازمة والأدوار التى يجب أن يقوم بها الأخصائى ولكن الإبتكارية سوف تتكون أو يسعى إليها الأخصائى فى إطار تلك المكونات حتى يتمكن أن يحقق أهداف النموذج لأن مكونات النموذج يمكن أن تستثير فى الأخصائى ممارسات مهنية مبتكرة. مثل نموذج العمل مع جماعات الشباب فى المراكز التى تعانى من ضعف العضوية ونموذج مشاركة الشباب فى المشروعات الصغيرة، وهناك العديد من جوانب التنمية المهنية التى يمكن أن تحقق للأخصائى الإجتماعى من خلال استخدامه للنماذج المهنية فى مجالات الخدمة الإجتماعية.

الجانب الثانى: التنمية المهنية لمؤسسات ممارسة الخدمة الإجتماعية:

تتطلب الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية الإهتمام بالإطار المؤسسى حيث أنه حتى وإن كانت هناك ممارسات بالمؤسسات إلا أنها تتطلب إرتباطها بمنهجية معينة فى الممارسة ووضع تقنيات محددة وواضحة يلجأ إليها المهتمون بالخدمة الإجتماعية.

وتصبح النماذج من العلاقات المتميزة لتلك المؤسسات ويمكن أن توجه الممارسين والباحثين إلى ممارستها خلال بحوثهم وكذلك اسعى نحو اختبارها مما يؤكد إلى مواكبة تلك الممارسات مع الواقع الفعلى لمجالات الممارسة.

ويمكن أن نضع أهم جوانب التنمية المهنية لمؤسسات الخدمة الإجتماعية التى يمكن أن تتحقق مَن خلال وضع واستخدام المؤسسات للنماذج وأهم تلك الجوانب ما يلى:

١- وضع نظام ومنهجية الممارسة المرتبطة بالمؤسسات وتصبح ممارسات محلية واضحة وبالتالى قد يلجأ المستفيدين من ممارسات الخدمة الإجتماعية بناء على ما تتضمنه تلك النماذج والتعرف عليها قبل التقدم للاستفادة منها.

مثال: - نموذج التأهيل المرتكز على المجتمع الذى مارسه مركز سيتى للدراسات والتدريب فى مجال الإعاقة الذهنية.

- نموذج الإدماج الإجتماعى الخاص بالأحداث المنحرفين الذى تمارسه مؤسسات الدفاع الإجتماعى.

٢- استمرارية المؤسسات فى ممارسة الخدمة الإجتماعية بناء على النماذج التى تتطلب استمرارية الممارسة ومتابعتها وتقويمها من وقت لآخر، والإستمرارية المحافظة على مضمون الخدمة الإجتماعية ووضوحها يدعم دور المؤسسة فى المجتمع.

٣- التنمية المهنية للمؤسسة من خلال النماذج المستخدمة يمكن أن تؤدى إلى أن تصبح المؤسسات كبيوت خبرة ومراكز استشارية تتطلبها مجالات الممارسة ولا يمكن للمؤسسات أن تقوم بذلك بدون توفر النماذج المناسبة لها والتى يمكن أن تقدمها للخبراء والممارسين وللمؤسسات وصانعى القرار حتى تكون النماذج موجه ومصدر للخبرات التى تتطلبها الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

٤- من جوانب التنمية المهنية التى يمكن الوصول إليها للمؤسسات هو قدرة المؤسسات على التفاعل مع المؤسسات الأخرى والمشاركة معها خلال تبادل الخبرات، اللقاءات العلمية، المشاركة فى إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بالنماذج واستخدامها وكذلك التى تتعلق بمواجهة مشكلات الممارسة أو صعوبتها ودور نماذج الممارسة المؤسسية فى مواجتها.

الجانب الثالث: التنمية المهنية من حيث مكانة مهنة الخدمة الإجتماعية:

عندما تتحقق التنمية المهنية للأخصائى الإجتماعى، وكذلك لمؤسسات الممارسة سوف ينعكس على مكانة المهنة محلياً وعالمياً فى إطار تكوين وبناء وتنفيذ النماذج المتميزة للخدمة الإجتماعية كمهنة عالمية ومرتبطة بالإسنان ومشكلاته وتحقيق متطلباته وكذلك المشاركة فى مجالات التنمية المرتبطة بمدى معارف وخبرات ومهارات المشاركين فيها، ويمكن أن نحدد أهم جوانب التنمية المهنية المؤدية إلى مكانة الخدمة الإجتماعية وذلك على النحو التالى:

١- تتأثر المهنة محلياً من حيث أن الخدمة الإجتماعية فى مجتمعنا المصرى أصبحت متميزة بطرق وأساليب خاصة بها تطبق فى معظم مؤسساتها لمواجهة مشكلات معينة أو لتنمية مهارات فئات عمرية محددة مثل ما يحدث فى مواجهة مشكلات أطفال الشوارع.

٢- تساهم النماذج محلياً على تحقيق ما نصبو إليه من توطين الخدمة الإجتماعية وربطها بالثقافة المتميزة للمجتمع وارتباطها بالمنهج العلمى واعتمادها على القيم الدينية وتحقيق أهداف المجتمع سواء للفرد، الجماعة، وكذلك المجتمع.

٣- يمكن كمهنة الخدمة الإجتماعية ان تحقق الإختبار العلمى الواقعى ما نصل إليه من نماذج غربية، وموجهات عالمية واختيار وإنتقاء ما يتمشى مع مجتمعنا من كافة الجوانب حتى نحقق خصوصية الممارسة فى مضمون تلك النماذج.

٤- يؤدى استخدام نماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية إلى التنمية المهنية للمهنة فى إطار مكوناتها وأساليبها التى يمكن تقنين إجراءاتها وأساليبها حتى تكون محددة تحديداً واضحاً من خلال نماذج مكونة للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

٥- الإرتباط بالعالمية فى ممارسة الخدمة الإجتماعية بما يتمشى مع ما يناسب مجتمعنا والخلفية الثقافية التى يتميز بها. يتحقق ذلك من خلال مواكبة تلك النماذج ونشر نماذجنا المصرية فى الممارسة لكى نحقق المكانة المهنية العالمية حتى يكون لمهنة الخدمة الإجتماعية المكانة المناسبة فى إطار الخدمة الإجتماعية الدولية سواء كان ذلك على مستوى إقليمى أو على مستوى دولى.

سابعاً - رؤية مستقبلية لأهمية البناء العلمى والمهنى لنماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية:

يمكن أن نحدد الرؤية المستقبلية من خلال تحقيق المتطلبات التالية على النحو التالى:

١- الإهتمام بتدريس نماذج الممارسة من حيث تكوينها وكيفية تصميمها وتحديد إجراءات تنفيذها على أن يكون ذلك ارتباطاً بالمتغيرات الإقتصادية والإجتماعية والسيكولوجية التى يتميز بها مجتمعنا المصر وكذلك فى إطار ثقافة المجتمع على أن تتوفر الخبرات اللازمة لمن يقوم

بتدريسها مع الاستعانة بالأمثلة الواقعية لتلك النماذج.

٢- ارتباط الكليات والمعاهد العليا للخدمة الإجتماعية بالمؤسسات المتخصصة فى الممارسة والمشاركة معاً فى تكوين نماذج مقننة مرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

٣- الإهتمام ببحوث اختبار وتقنين نماذج الممارسة والبحث فى عدم التداخل بين النماذج والمداخل ونظريات الممارسة حتى تأخذ نماذج الممارسة طابعاً خاصاً محدداً تحديداً علمياً ومنهياً.

٤- قيام أساتذة الخدمة الإجتماعية والباحثين المتخصصين فى مجالاتها بتكوين نماذج خاصة بالممارسة فى مجالات مرتبطة بإهتماماتهم وخبراتهم واختبار تلك النماذج ونشرها بالطرق العلمية والمهنية حتى يمكن استخدامها مما يساهم فى تكوين مدارس علمية متخصصة فى الممارسة المقننة.

٥- توثيق النماذج التى تم إعدادها وممارستها واختبارها من خلال البحوث التجريبية والوصول إلى كيفية تعديلها أو تدعيمها فى مجالات الممارسة.

٦- الإهتمام بالمشروعات القومية والبرامج المشتركة التى تنفذها بعض المؤسسات القومية من خلال نماذج محددة يمكن الإستفادة منها والإستعانة ببعض مكوناتها وأساليبها.

٧- تأكيد أهمية ممارسة الخدمة الإجتماعية من خلال فريق العمل فى مجالات متعددة عن طريق نماذج الممارسة التى تهتم بالأدوار المتخصصة لكل عضو من أعضاء فريق العمل وبالتالى لا بد من الإشتراك مع بعض المتخصصين فى إعداد نماذج الممارسة ومثالاً لذلك ما يلى:

١- نماذج ممارسة الخدمة الإجتماعية مع فريق العمل فى مجالات مكافحة التدخين والإدمان.

٢- نماذج ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأمهات فى مراكز رعاية الأمومة والطفولة لمواجهة الممارسات الخاطئة فى الحياة.

٣- نماذج للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية مع فريق العمل فى مجالات رعاية المعاقين ذهنياً للعمل مع المعاق - الأسرة - مع المجتمع.

تستخلص مما سبق أن النماذج ليست ممارسات شكلية وليست جوانب مظهرية نستكمل بها أشكال الممارسة فى البحوث والدراسات ومشروعات وبرامج العمل بالمؤسسات، ولكن يمكن أن تكون النماذج أدوات ووسائل للممارسة وكيفية التنمية المهنية لمهنة الخدمة الإجتماعية وممارستها فى مختلف المجالات.

ويتطلب تحقيق الهدف من تلك الموجهات أن نهتم بتعليم طلاب الخدمة الإجتماعية وتدريبهم على مستويات مختلفة فيما يتعلق بفكرة النماذج المختلفة وكيفية دراستها، تكوينها، تحليلها، التفرقة بين أنواعها المختلفة ثم التركيز على بناء النماذج المرتبطة بواقع الممارسة الفعلية وإختيار تلك النماذج ثم توثيقها ونشرها، ولا يرتبط ذلك بعملية التعليم فقط بل ومسئولية الممارسين أيضاً فى المؤسسات المختلفة مما قد يؤدى إلى تفعيل الإهتمام باستخدام النماذج كأدوات ووسائل للتنمية المهنية للأخصائى، المؤسسة، للمجتمع الذى يدعم ممارسة مهنة الخدمة الإجتماعية لإرتباطها بجوانب تتعلق بمواجهة المشكلات، وتحقيق التنمية فى مجالاتها المختلفة.

ونراعى أن إعداد النماذج يساهم فى مساعدة الممارسين ومقدمى الخدمة بوضع إطار عمل له بداية ونهاية كذلك تحديد ما يتم إنجازه من جوانب تتعلق بالتدخل المهنى مع الإهتمام أن الجانب التطبيقى والمهارى يجب أن يحظى

بالإهتمام الكافى مثل ما يوجد فى نماذج التركيز من المهام وحل المشكلة.
النموذج التبادلى فى الخدمة الإجتماعية.

ولذلك فإن المضمون، التحديد، الإجرائية، المهنية، والتكامل بين الجوانب العلمية والمهنية فى إعداد وتنفيذ نماذج الممارسة يحقق الهدف منها ويدعم الإتجاه نحو استخدامها وتطويرها.

مثال نموذج ممارسة العمل مع جماعات الفصول الدراسية:

حول برنامج للتدريب على مهارات الحياة.

اعد هذا البرنامج «بوشيتين وزملائه» وطبق فى مدارس أمريكية عديدة، ويتميز بالشمولية والتكامل ويستند إلى أسس معرفية ومهارية ووجدانية.

ويهدف البرنامج إلى التأثير فى التوقعات المرتبطة بالمرحلة العمرية واستخدامها للعقاقير المخدرة، وتعليم مهارات مقاومة التأثيرات الإجتماعية الدافعة إلى استعمال العقار، وتعليم تنمية مهارات الضبط الذاتى للشخصية العامة والمهارات الإجتماعية.

وفيما يلي التداخلات والمواد المطبقة في البرنامج:

١- مهارات الضبط الذاتي الشخصيةويهدف إلى:

أ- صقل مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات (التعرف على المشكلة، تحديد الأهداف، حلول بديلة، العواقب).

ب- تعليم مهارات التصرف والتحليل والتفسير ومقاومة تأثيرات وسائل الإعلام.

جـ- إكساب الطلاب مهارات الضبط الذاتى للتعامل مع القلق (مثل التدريب على الاسترخاء).

د- إمداد الطلاب بالأسس الرئيسية لتتغير الشخصى والتحسن الذاتى (مثل تحديد الهدف، والرقابة الذاتية والتدعيم الذاتى).

٣- المهارات الإجتماعية : ويهدف هذا المكون إلي :

أ- التأثير فى عدة مهارات إجتماعية هامة.

ب- تحسين الكفاءة الإجتماعية العامة.

ونركز على تدريس:

١- مهارات الإتصال.

٢- المهارات الإجتماعية العامة (مهارات المحادثة - مهارات المجاملة)

٣- مهارات العلاقات بين الجنسين.

٤- مهارات الذات الفظية وغير اللفظية.

٣- المعلومات والمهارات المرتبطة بالتعاطى : صمم هذا المكون ليهدف إلى:

أ- التأثير فى المعارف والاتجاهات المتعلقة باستعمال العقاقير.

ب- التوقعات المعيارية.

جـ- مهارات مقاومة التأثيرات لاستعمال العقاقير من جانب وسائل الإعلام والرفاق.

ويركز هذا المكون على تعليم مهارات المقاومة الإجتماعية ويشمل:

١- معلومات عن العواقب قصيرة المدى وبعيدة المدى للتعاضى.

٢- معارف عن المستويات الفعلية لاستعمال العقار بين الراشدين والمراهقين لتصبح التوقعات المعيارية عن استعمال العقار.

٣- معلومات عن تناقص التقبل الإجتماعى لتدخين السجائر والعقاقير الأخرى.

٤- معلومات عن ضغوط وسائل الإعلام للتدخين والكحوليات واستعمال العقاقير.

٥- اساليب لمقاومة ضغوط الرفاق للتدخين والشرب واستعمال العقاقير.

مواد التدخلات : اعدت هذه المواد بقصد تقنينها، وزيادة إمكانية تعميمها.

وتتكون من دليل المدرس، دليل الطالب فى كل صف من الصفوف الثلاثة (٧ ، ٨ ، ٩) ويتكون دليل المدرس من خطط مفصلة لكل درس، تحديد أهداف كل وحدة وكل درس وتقدم المضمون المناسب.

أما دليل الطالب فيتكون من مراجع لكل حصة، وتمارين وأعمال منزلية للحصة القادمة، أسس تحديد الأهداف والقواعد الأساسية للتغير فى السلوك الموجه ذاتياً.

طرق التدخلات : تشمل (طرق التدريس التقليدية، مناقشة جماعية، عروض داخل الفصل، تدريب على مهارات معرفية سلوكية).

ويتم التركيز على المناقشات والتدريب على المهارات بصورة أكبر من الطرق التقليدية.

وذلك لأن التأكيد الأكبر فى البرنامج هو إكساب الطالب مهارات الضبط الذاتى للشخص، والمهارات الإجتماعية، ومهارات مقاومة التأثيرات الإجتماعية الدافعة للتعاطى.

٦- **اختبار المدربين :** تشمل فئات (المدرسين، ومتخصص رعاية الشباب، الأطباء، المتخصصين الإجتماعيين، والنفسيين، الطلاب الأكبر سناً).

ويشترط أن لديهم خبرات تربوية ومهارات فى إدارة الفصول وتوفر الميل والخبرة والحماسة والإلتزام بالوقاية من إساءة استخدام العقاقير.

٧- تدريب المدربي : يستغرق عادة يوماً أو يومين ويتم الإستعانة بأشرطة الفيديو لهذا الغرض وقيم تعريفهم بالبرنامج والأسس التى يستند عليها ونتائج الدراسات السابقة وتهيئة الفرص لتعلم وممارسة المهارات المطلوبة لنجاح وتنفيذ البرنامج.

٨- نتائج التقييم : توضح نتائج التجارب التى تمت إلى فعالية برنامج التدريب على مهارات الحياة بين المراهقين من الأقليات العرقية مثل المراهقين من أصول أسبانية أو أسيوية أو أفريقية مما يؤكد إمكانية تطبيق البرنامج فى ثقافات مختلفة إلا أن البحوث توضح أيضاً أن تطوير البرنامج ليأخذ فى الإعتبار المتغيرات الثقافية يزيد من فعاليته.

وتشير أيضاً إلى أن مجرد تقديم الحقائق عن التأثيرات السلبية للعقاقير ليس كافياً وفعالاً.

وفى المقابل فإن المناهج الوقائية التى تستهدف العوامل الإجتماعية والسيكولوجية المرتبطة باستعمال العقاقير تحقق تناقصاً فعالاً فى الاستعمال حين تدرب الأفراد على مهارات المقاومة الإجتماعية بمفردها أو الجمع مع المهارات الشخصية والإجتماعية.

ثامناً - تطبيقات نظرية وعملية حديثة لمنهجية بناء النموذج:

وسوف نقوم بعرض التطبيقات النظرية والعملية التالية من خلال الآتى:

١- نموذج التركيز على عضو الجماعة.

٢- نموذج التحليل الإنسانى فى طريقة العمل مع الجماعات.

٣- نموذج العلاج الواقعى وعمليات الجماعة.

٤- نموذج ثقافة الأقران الإيجابية فى خدمة الجماعة.

٥- نموذج التعديل السلوكى.

٦- نموذج التركيز على المهام.

٧- النموذج التنظيمى البيئى.

٨- النموذج التنموى.

٩- النموذج الوظيفى.

١٠- نموذج المساعدة المتبادلة.

١١- نموذج حل المشكلة.

١٢- النموذج الإكليتيكى.

النموذج الأول- نموذج التركيز على عضو الجماعة:

فلسفة النموذج:

يعتبر كارل روجرز مؤسس هذا النموذج سنة ١٩٨٦ أن الجماعة أداة تستخدم لمساعدة الأعضاء على التغيير وهذه هى الفلسفة التى يقوم عليها النموذج حيث يرى أن الجماعة تعمل على تنمية العضو وتركز على نموه الشخصى تحسين الإتصال بينه وبين الآخرين وتنمية علاقاته معهم.

هناك عدة أسباب تبرر إنضمام العضو داخل جماعة والتمسك بها حيث أن لدى أى عضو حاجة فطرية للإنضمام إلى جماعة وذلك يساعد على تحقيق وتأكيد مفهوم الذات لديه وأخصائى الجماعة يجب أن يشجع كل عضو بالجماعة على تأكيد ذاته وذلك من خلال إيجاد الظروف التى تسمح وتشجع على ذلك وقد أكدت أبحاث «روجرز» فى الإرشاد أن تأكيد الذات يساعد فى تحقيق حاجتان هما:

١- الحاجة إلى التقدير الإيجابى من الآخرين.

٢- الحاجة إلى تقدير الذات.

حيث أن عضو الجماعة حينما يلقى استحسان من الجماعة على سلوكه وأفعاله داخل الجماعة فإنه بذلك قد أشبع حاجة لديه وهى الحاجة إلى التقدير الإيجابى من الآخرين ومن ثم يصبح أكثر إرتباطاً وإنتماءاً إلى هذه الجماعة ومن ثم يساعد ذلك فى تحقيق الحاجة الثانية السابق الإشارة إليها وهى الحاجة إلى تقدير الذات وهذا بدوره يؤدى إلى زيادة حاجة العضو إلى الإنجاز داخل الجماعة لإرتباط الإنجاز بالشعور بالتقدير من الآخرين فهو يسعى دائماً إلى أن يعرف الآخرون إنجازاته ويقدرونها.

ولكن قد يحدث صراع لدى العضو بين ما ترغبه الجماعة وبين احتياجاته

وأهدافه الشخصية كعضو داخل هذه الجماعة حيث نجد العضو تستهويه النظرة الإيجابية من الآخرين حيث أنها تدفعه إلى إشباع الحاجة إلى تقدير الذات إلا انه يحرم نفسه من تحقيق أهدافه الشخصية والنتيجة يتحول هذا الصراع إلى إنقسام فى الشخصية ولهذا أشار «روجرز» إلى ثلاث شروط أساسية تؤدى إلى تحقيق الذات وهى كالآتى:

١- الواقعية.

٢- القبول.

٣- المشاركة.

١- الواقعية:

أخصائى الجماعة يستخدم هذه العناصر السابق الإشارة إليها مع عضو الجماعة حيث أن العضو لابد وأن تكون أهدافه واقعية وملائمة قدر الإمكان مع أهداف الجماعة وهذا هو دور أخصائى الجماعة حيث أن الأخصائى يضع أهداف تتناسب مع أهداف أعضاء الجماعة كما انها يجب أن تكون أهدافاً واقعية ولهذا لابد وأن يتفهم مشاعر أعضاء الجماعة واتجاهاتهم ودوافعهم وبناء على ذلك يتم وضع أهداف الجماعة.

٢- القبول:

يتمثل هذا العنصر فى قبول الأخصائى لكل عضو فى الجماعة بغض النظر عن أفعاله وأقواله بحيث يبتعد أخصائى الجماعة عن إصدار الأحكام على العضو وأن يتفهم كل عضو بالجماعة من حيث تفهم لمشاعره وأحاسيسه وإنفعالاته وقد أشار «روجرز» إلى كل ذلك بالتفاهم الوجدانى أو «التعاطف الوجدانى» حيث أكد أن الوظيفة الأساسية للتعاطف هى أنها تشجع العضو وتساعده على اكتشاف ذاته كما أنها تساعد على تنمية العلاقة المهنية بين

الأخصائى والعضو، فكلما كانت العلاقة المهنية بين الأخصائى والعضو قوية كلما زادت درجة القبول ومن ثم زيادة إنتماء العضو للجماعة.

٣- المشاركة :

حيث يشارك أخصائى الجماعة الأعضاء وجدانياً فى إنفعالاتهم ودوافعهم ويقدر هذه الإنفعالات ويمكن مناقشة أهم مكونات النموذج على النحو التالى:

أولاً- أهداف النموذج :

الهدف الأساسى من هذا النموذج هو مساعدة عضو الجماعة على الإعتماد على ذاته فى حل مشكلاته ومن ثم تحقيق ذاته.

ولهذا فإن بؤرة الإهتمام هنا هو العضو بما لديه من دوافع وميول ورغبات.

وقد حدد ماسلو "Maslow" عام ١٩٧٠ بعض من الصفات التى يجب أن يتسم بها العضو الذى استطاع أن يحقق ذاته وهى كالآتى:

١- قبول الذات والآخرين.

٢- تقبل الآخرين.

٣- القدرة على الإبداع.

٤- التلقائية.

٥- أن يكون لديه روح الفكاهة.

٦- الدافعية للإنجاز.

ثانياً- دور الأخصائي من خلال النموذج :

الأخصائى الذى يستخدم هذا النموذج لابد وأن يركز على العضو كوحدة متكاملة ومن هنا فالأخصائى ليس له دور محدد ولكن هذا النموذج يؤكد على

وجود علاقة قوية بين الأخصائى وعضو الجماعة حيث أن التغيير على شخصية العضو لا تتم إلا فى إطار علاقة أساسها القول والثقة والديمقراطية.

وفى ضوء ما سبق يستطيع الأخصائى مساعدة العضو على استكشاف ذاته والتعبير عن مشاعره.

ومن هنا يجب على الأخصائى أن يكون واضحاً مع نفسه بحيث يقيم نفسه أولاً وذلك من خلال عدة تساؤلات صاغها (روجرز) وهى كالتالى:

١- إلى أى مدى ينظر إلىّ الأعضاء كشخص موثوق فيه؟

٢- كيف استطيع التعامل بوضوح مع أعضاء الجماعة؟

٣- هل يمكن أن يكون جميع مواقفى إيجابية تجاه الجماعة؟

٤- هل سأستطيع تفهم مشاعر وانفعالات كل عضو بالجماعة.

٥- هلى يمكننى تقبل جميع الأعضاء بالجماعة؟

٦- كيف أنمى الثقة بينى وبين كل عضو بالجماعة؟

٧- كيف استطيع أن أحقق الديمقراطية للأعضاء؟

٨- هل استطيع أن ألبى رغبات وأهداف كل عضو بالجماعة؟

٩- هل لدىّ القدرة على تقييم نفسى؟

- وهناك دور آخر للأخصائى وهو تقبل كل عضو بالجماعة والإهتمام به من خلال الإصغاء الكامل لكل ما يقوله لعضو حيث أن الإصغاء وسيلة هامة من وسائل خدمة الجماعة تهدف إلى الدراسة الكاملة للعضو بالإضافة إلى زيادة العلاقة بين الأخصائى وعضو الجماعة.

- تفهم العضو بشكل كامل هو أحد أدوار الأخصائى وهو ما يطلق عليه الفهم

العميق لكل دوافع العضو وسلوكياته ورغباته وإنفعالاته ومشاعره واتجاهاته.

- دور الوسيط أحد الأدوار الخاصة بالأخصائى ويتضح من خلال تدخل الأخصائى بإبداء التعليقات أو ملاحظات وتوضيح بعض الأمور الغامضة.

ثالثاً- خطوات استخدام النموذج:

١- انضمام العضو للجماعة لتحقيق أهداف معينة ولابد أن يساعده الأخصائى كى يكتشف هذه الأهداف.

٢- الأخصائى يوجه العضو أنه لا يمتلك القدرة على حل مشكلته أو تحقيق هدفه ولكنه يساعده على حل مشكلاته بنفسه.

٣- يشجع الأخصائى كل عضو على التعبير الحر عن مشاعره وأفكاره ومناقشة هذه الأفكار فى الجماعة.

٤- من الضرورى أن تتقبل الأخصائى كل عضو ويحاول تنمية العلاقة مع كل عضو بالجماعة.

٥- يساعد العضو على مناقشة مشكلته أمام الجماعة.

٦- يحاول الأخصائى مساعدة العضو بخبراته وتجاربه المتنوعة والخطوات السابقة لا يشترط أن تتم بالتسلسل السابق ولكنها متداخلة وتوضح فقط اسلوب العمل مع العضو بالجماعة.

رابعاً- مهارات الأخصائي لاستخدام النموذج:

المهارة لازمة وضرورية لأخصائى خدمة الجماعة حيث أن المهارة هى المقدرة على التنفيذ والأداء وهناك عدة مهارات مرتبطة باستخدام الأخصائى لهذا النموذج ومنها ما يلى:

١- المهارة فى الإتصال بالمشاعر:

فالأخصائى لابد وأن يتقبل المشاعر السلبية والإيجابية لأعضاء الجماعة ويساعد كل عضو على التعبير عن مشاعره بطريقة سليمة ويساعد كل عضو أيضاً على تنمية العناصر الإيجابية فى تلك المشاعر وعلى تقويم النواحى السلبية فيها.

٢- المهارة في تكوين علاقة مهنية:

فالعلاقة المهنية تخلق المناخ الذى يشعر العضو بالثقة والأمن والطمأنينة حيث تتميز بالمشاركة الوجدانية والدفء وكل هذا يؤكد للعضو ذاته ومن ثم يستعيد ثقته بنفسه وتختلف مهارة كل أخصائى فى تكوين العلاقة المهنية حيث أن هناك من يستطيع إقامتها فى مدة قصيرة والبعض الآخر قد يعجز أن يقيم علاقة على أسس من الثقة والإحترام والديمقراطية إلا بمشقة كبيرة.

٣- مهارة الإصغاء:

إصغاء الأخصائى لأعضاء الجماعة سواء كان الهدف من الإصغاء هو معرفة رغباتهم أو حاجاتهم أو علاقاتهم فإنه يشعر الأعضاء بأهميتهم ومن ثم يساعد ذلك على تأكيد ذواتهم.

٤- مهارة الملاحظة:

وتتضمن الملاحظة هنا مهارة الأخصائى فى ملاحظة سلوك كل عضو بالجماعة وملاحظة علاقاتهم ببعضهم البعض.

٥- مهارة التقييم:

لابد أن يكون لدى الأخصائى مهارة تقييم بنفسه أولاً وقد سبق الإشارة إليها آنفاً وأن يكون لديه أيضاً مهارة تقييم الآخرين من أعضاء الجماعية ومدى ما

تحقق من أهداف وهو يستخدم ما سجله من تقارير عن الجماعة لتطبيق ذلك.

خامساً- التكنيكات لمستخدمة في النموذج :

هناك بعض التكنيكات التى يستخدمها أخصائى الجماعة لتحقيق أهداف النموذج ومن هذه التكنيكات ما يلى:

١- المناقشة الجماعية :

هو تكنيك هام من خلاله يستطيع أعضاء الجماعة مناقشة أهدافهم ومشكلاتهم فى وجود أخصائى الجماعة الذى يكون دوره مسهل لعملية المناقشة وموجه لها فى الإتجاه السليم الذى يحقق الهدف منها دون أن تتشعب فى فروع متعددة والهدف من المناقشة هو زيادة قدرة عضو الجماعة على التعبير عن أفكاره واتجاهاته بثقة وديمقراطية مما يحقق بذلك ذاته.

٢- لعب الدور:

من خلال هذا التكنيك يتم التعديل السلوكى حيث يطلب الأخصائى من كل عضو بالجماعة لعب دور معين بحيث يرى العضو نفسه فى هذا الدور ومن ثم يحاول تعديل سلوكه وفقاً له ودون أن يتدخل الأخصائى بشكل مباشر فى هذا التعديل حيث أن دور الأخصائى فى هذا النموذج دور غير مباشر فالإعتماد الجوهرى على العضو ذاته فى تحقيق التعديل والتغيير.

٣- النشاط الفني والثقافي :

ومن الأنشطة الفنية تنمية قدرات الأعضاء على الكتابة والتأليف والتلخيص حيث أن هذه الأنشطة تشجع كل عضو على التعبير عن خلجاته وأفكاره ومشاعره وتنمى لديه الشعور بالذات حينما تلقى استحساناً من قبل الأعضاء بالجماعة.

٤- النشاط الرياضي :

فمن خلال المسابقات الرياضية التى تتم بين أعضاء الجماعة تتحقق العلاقة الوطيدة بين الأعضاء وخاصة حينما يكون هناك توجيه من الأخصائى للتصرفات أو السلوكيات السلبية وتدعيم للسلوكيات الإيجابية ومن ثم يتحقق الإنتماء للجماعة.

سادساً- أنواع الجماعات التي يطبق معها النموذج:

يصلح هذا النموذج لنوعية معينة من الجماعات وهم جماعات الأحداث المنحرفين أو المعرضين للإنحراف حيث أنهم فى حاجة إلى الشعور بتحقيق الذات.

أيضاً يصلح مع جماعات المحرومين من الرعاية الأسرية ويصلح مع جماعات الأطفال غير الأسوياء والمرضى النفسيين.

ويشترط فى الجماعات التى يطبق معها هذا النموذج الشروط التالية:

١- ارتباط الجماعات بخصائص معينة للأعضاء والبرامج التى يمارسها.

٢- وضوح الأهداف التى تسعى الجماعة إلى تحقيقها مثل الأهداف العلاجية، الأهداف التأهيلية.

٣- إمكانية التعامل مع العضو خلال انضمامه للجماعة كذلك توجيه أنشطة وبرامج الجماعة لاحتياجات الأعضاء الفعلية.

٤- الاتجاهات الإيجابية للأخصائيين الإجتماعيين الذين يعملون مع تلك الجماعات على ضرورة تنمية خبرات الأعضاء وإيجاد العلاقة بين الإهتمامات الذاتية للأعضاء والإهتمامات الجماعية خلال المواقف الجماعية المختلفة.

ثانياً- نموذج التحليل الإنسانى فى طريقة العمل مع الجماعات:

Trasactional Analysis model in social group work:

نموذج التحليل الإنسانى يمدنا بإطار عمل يفيد فهم كيفية تحديد مشكلات العمل ومن جانب آخر يمثل العملية التى يتم بها استمرارية العلاج وإعطاء الفرصة مرة أخرى لاتخاذ القرار وهو أيضاً أى التحليل الإنسانى يعد نموذج للتفكير والشعور والسلوك.

وهذا النموذج يؤكد على السلوك المعرفى العقلانى كأحد الموضوعات فى العملية العلاجية ويقوم على الإعتقاد فى اتخاذ القرارات المبكرة عندما تتعلق بعملية نمو الفرد وبالتالى بتحديد الأشياء التى يمكن تنفيذها أثناء المواقف الحالية.

وسوف نناقش النموذج التحليلى كما يلى:

أولاً- تطور نموذج التحليل الإنسانى :

Progression of Transactional Analysis model:

ظهر التحليل الإنسانى من خلال جهود "إيريك بيرن Eric Berne" الذى ولد عام ١٩١٠ بكندا، وحصل على درجة البكالوريوس فى الطب من جامعة متشجن فى سن الخامسة والعشرون كما حصل على الجنسية الأمريكية وقام بالخدمة فى القوات المسلحة من عام ١٩٤٣ - ١٩٤٦ وعند عودته مرة أخرى قام بالعمل فى مؤلف علمى تحت عنوان «التحليل النفسى»؟

وفى عام ١٩٦٢ قام بتطبيق مفهوم التحليل النفسى وفى السنوات القليلة الأخيرة بعز نوع من التوسع فى نشر التحليل الإنسانى ولقد أصبح هذا النوع من التحليل مشهوراً عام ١٩٦٠ بعد نشر كتابين الأول بعنوان «ألعاب الناس» والثانى بعنوان «أنا بخير - أنت بخير» وقد أضافت الأعمال الأخرى إلى بروز هذا الأسلوب.

هذا وقد أدرك Berne انه يوجد نوعين من الرسائل: رسائل اجتماعية ورسائل نفسية والتى يكون من نفس المصدر والتطور الثلاثى بشأن تحليل الكتابة والتى كانت نتيجة لظهور مفهوم الألعاب، وحتى هذه اللحظة فإن التحليل الإنسانى يؤكد على اهمية الاستبصار كعملية علاجية متبعة فى هذه الإكتشافات العلاجية وفى عام ١٩٨١ قام أنصار هذا الاتجاه بتحديد عشرة خطوات كخطوات إجرائية يمكن إستخدامها فى ممارسة التحليل النفسى.

ثانياً- التحليل الإنسانى واستخدامه فى الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

يهدف التحليل الإنسانى بصفة عامة إلى العمل مع الأفراد والجماعات كما أن التحليل الإنسانى فتح الباب للقوى الداخلية ومعالجة المشاركين (الذين يوجدون معاً كجماعة).

كما يهدف التحليل الإنسانى إلى مساعدة العميل على تحقيق أن يقول (انا بخير - أنت بخير) فى ظل ظروف الحياة، وهذا بدوره يتضمن التحرك نحو الإستقلالية والتى تعرف بإعادة اكتشاف الثلاثة قدرات الوعى - الإختيار - الألفة.

ويؤمن Berne بالنظرة الإيجابية لطبيعة الإنسان والفرض الأساسى يقوم على أننا جميعاً يقول كل شئ على ما يرام وهذا يشير إلى أن كل واحد منا يوجد له نمط سلوكى وله كذلك أمانى ورغبات ويريد ان يكون محبوباً ويسعى إلى تحقيق الذات.

هذا وقد تأثر التحليل الإنسانى تأثيراً كبيراً بنظرية فرويد ووجهات النظر الأخرى للمحللين النفسيين وكمثال لذلك Adler.

كما يمكن إستخدام التحليل النفسى مع مجموعات متنوعة من العملاء مثل

الأطفال - المرضى العقليين - متعاطى المخدرات - المذنبين - المعاقين - كبار السن - المنحرفين.

وإن النظرية الأساسية للشخصية والتى تتعلق بالتحليل الإنسانى تكون عامة بالنسبة لنا وبالنسبة للثلاثة أبعاد فى الشخصية والتى تتعلق بالإنسان (الطفل - البالغ - الوالدين)، ولقد قام Berne بتعريف الشخصية على أساس أنها نسق من المشاعر المتصاحبة معاً عن طريق الارتباط بمجموعة من أنماط السلوك وان الشخصية عبارة عن مجموعة من البناءات ويمكن إستخدام التحليل الإنسانى من خلالها وتقسيم أى عدد من الأساليب للمساعدة فى فهم الفرد والسلوك.

ومن الضرورى فهم شخصية العضو من الجوانب الآتية:

الجانب الأول : فبالنسبة لشخصية الطفل فإن الدافع المعروف بالنسبة لكل فرد ليشمل التلقائية - البديهية - المتعة - الإبداع - المرح - السرور، وتكون شخصية الطفل قادرة على أخذ العديد من الأشكال وذلك مثل الطفل الطبيعى أو الطفل الحر العاشق لذاته الباحث عن المتعة أو الفيلسوف الصغير أو المحترم لذاته، الطفل المتكيف - وتكيف الطفل هو نتيجة لمطالب الآخرين الإيجابية كمطلب من المطالب ومن خلال تأثير الآخرين يكون هذا السلوك قابل للتعديل والإيجابية وأن أقل القليل من المدرسين يتعاملون معه بشكل منطقى والتى تتفق مع ما يتميز به الطفل من البديهة والقدرة على الإبداع وقدرة الشخصيات الأخرى فى التأثير على عملية النمو التى يمر بها.

الجانب الثانى : المتعلق بالطفولة وهو التكيف من قبل الطفل والحرية أو الإنطلاق، فإن التحليل الوظيفى يهتم بأسلوب استخدام شخصية الفرد وبالتالى توجد أربعة أساليب لتقييم الشخصية بالنسبة لهذا الفرد وذلك فى وقت معين عندما يعبر عن ذلك بالسلوك الإجتماعى.

الجانب الثالث : من الشخصية الإنسانية بناء على نظرية التحليل الإنسانى هو شخصية البالغين وتعبر فى شخصية الوالدين عن طريق عدم الشعور، التنظيم المبالغ فيه أو العاطفة، عدم المرونة.

هذا وتتمثل شخصية الطفل فى شخصية الوالدين وتكون واضحة عندما يحتاج الشخص إلى المساعدة. وعندما يريد الشخص أن يبكى أو حاجة الفرد إلى الآخرين بشكل مبالغ فيه.

وعندما تحاط الشخصية بقيود أو حدود تحدث له إحباطات فى فترة المراهقة ويتم ذلك من قبل أحد الوالدين وعندما يحدث للطفل المولود شئ من هذا القبيل عندئذ تظهر الأقوال والشعارات أكثر من الحقائق ويحدث التشويش ويترتب على ذلك استخدام المعلومات بشكل غير ملائم وتقتصر الحقائق على الوقت الراهن ونجد أن الوالدين قد يستجيبوا للنصائح أو العظات الأساسية للسلطة المتعلقة بالسلوك.

وإن السيطرة على شخصية البالغ يمكن أن يحدد لأن النقص فى المشاعر والوظائف تشبه تلك التى تحدث فى الكمبيوتر.

وفى بعض الأحيان فإن شخصية واحدة تضم شخصية الآخرين (الطفل، البالغ، الوالدين) وفى نفس الوقت قد تحتوى الشخصية على الثلاثة فى آن واحد ولا تحتوى على الكل ودرجة الاستثناء هذه تختلف من وقت لآخر.

ويمكن أن تطغى على الفرد شخصية مميزة واحدة تسعى إلى التحديد من خلال القدرات الحياتية التى يمر بها.

ثالثاً- أنواع التحليل الإنسانى :

المعالجة عبر الفترات والتحليل التام المتكامل يؤدى إلى الإستجابة هنا تأتى

من نفس الشخصية والتى تأتى من نفس الرسالة المرسلة، وهناك التحليل المتوازى والتى تكون فيه الرسالة قد أرسلت من قبل البالغ والاستجابة من خلال البالغ أو من طفل لطفل آخر أو من أحد الوالدين لأحد الوالدين وعندما يستخدم التحليل التام فإن الإتصال ربما يتم دون انقطاع، وفى التحليل العابر فإن استجابة المرسل للمستقبل فى الشخصيات المختلفة تنقل من الرسالة من إحدى هذه الشخصيات مباشرة إلى الشخصيتين الأخرتين (الطفل، الوالدين).

على سبيل المثال : الرسالة قد ترسل من البالغ والاستجابة تكون من قبل الطفل.

إن التحليل العابر تكون نتائجه غالباً فى الإتصال المتقطع، والتحليل عبر الفترات يحتى على مستويات الإتصال فى نفس الوقت سواء كان ذلك على المستوى الإجتماعى والآخر على مستوى نفسى.

إن الرسالة النفسية فى نمط التحليل هذا عادة ما تكون اتصال تحويلى (ينتقل من إحدى الشخصيات إلى الشخصيتين الأخيرتين) من طرفى المقابلة وقد يتمثل هذا النوع من الإتصال فى تغيير الوجه والإنتماء، وتستخدم الدوافع الأولية للأفراد لكى يمارس الألعاب بينما الرسالة الإجتماعية تسمع بذكاء والرسالة النفسية تكون الشعور عن طريق التحليل المتقع والمخرجات تحدد من خلال الرسالة النفسية وليس عن طريق الرسالة الإجتماعية.

إن تحليل الألعاب ولعبة المضرب على سبيل المثال تكون من ثلاثة شخصيات وتستخدم كأداة عن طريق التحليل الإنسانى من خلال فحص الألعاب ولعبة المضرب.

ولقد أشار Berne ان الألعاب تكون عبارة عن سلسلة مستمرة تامة ولذلك فإن التحليل المتقدم سوف يتعرف من خلاله على الفوز «التنبؤ بالمخرجات» ولكن

توجد حركة ومثير أولى والتى تميز اللعب وتحدد من خلال Pitman والتى تحددت من خلال الآتى:

١- الاستخدام المتنوع للتحليل المتقطع، ولذلك يكون غالباً على المستوى الإجتماعى من البالغ إلى البالغ وعلى المستوى النفسى من الطفل للطفل ومن الطفل إلى أحد الوالدين ومن أحد الوالدين إلى الطفل.

٢- الإشارة من خلال اللعب عندما يبين مفتاح الشخصية محبط وتأتى الرسالة النفسية من خلالها.

٣- غالباً فى هذا الوقت يوجد نوع من الخلط قبل نهاية المشاركة فى اللعب ويوجد لدينا مشاعر سلبية (رد الفعل السريع) التى تساعد على اتخاذ القرارات المبكرة.

٤- الأفراد عادة لا يحصلون على جوائز عند قيامهم باللعب لكن ليس دائماً وبشكل مختصر عندما يبدأ الوقت مع الرسالة.

إن الألعاب بصفة عامة ولعبة المضرب على وجه الخصوص يمكن أن تكون النهاية فى اى نقطة، إن مثل هذا الشخص يحصل على الوعى من خلال المشاركة فى الألعاب ويساعد فى ذلك كلاً من الحركة الدعوة الأولى للعب حيث انهما يخلقان الوعى الذى يمكن أن يؤدى دوره إلى التوقف عن اللعب.

والشخصية البالغية توجد لديها الوعى المعرفى ويعتبر ذلك خطوة تتم داخل اللعبة التى تساعد بدورها فى وقف اللعب الفردى وعند الوصول إلى هذا لا يعبر عن الحالة وهذا يمكن أن يتماشى مع (التحليل الإنسانى) للطفولة المبكرة والتى يوجه له النقد فيما يتعلق بتناوله لنمو الفرد، وأثناء هذه السنوات فإن الأطفال يكونون الأساس لمضمون حياتهم، ومن وجهة نظر التحليل الإنسانى تقوم حياة الفرد على خطة محددة.

والألعاب قد تؤثر فى النواحى السيكولوجية الجسمية، الخيال، الخصائص، وفى الروابط أو العلاقات التى تتم بينهم (الروابط التى تتم فى هذه الرسائل والتى قد تؤدى إلى إعادة تأثير الإحباط فى شخصية الطفل).

رابعاً- الخطوات المهنية للنموذج:

إن التعاقد يمثل عنصراً جوهرياً فى التحليل الإنسانى، والتعاقد يتم عن طريق الموافقة بين كل من العميل والمعالج حول المشاعر أو السلوك التى تكون قابلة للتغيير، أن العميل يجب أن تتوفر له الرغبة فى التغيير والمعالج يجب أن يكون متفق على ذلك معه وفى الغالبة يكون العميل «بالغ - ناضج» والمعالج يجب أن يمارس عمليات التعاقد.

ويعد التعاقد يكون التفاوض وإثارة الإنتباه من خلال إثارة العميل وأحد أشكال الإثارة تلك التى تتعلق ببعث الحيوية له والنمو يكون عن طريق (الملاطفة، والمداعبة يمكن أن تأتى عن طريق العديد من الأشكال وتشمل النواحى الفسيولوجية وإذا كان الأذى والملاطفة والمداعبة إيجابى إن الملاطفة والمداعبة السلبية تكون أفضل من عدم وجوده على الإطلاق هذا وقد ينظر إلى الملاطفة والمداعبة كعنصر مهم من عناصر التحليل الإنسانى.

الأفراد الذين يدخلون فى العملية العلاجية يعانوا من شدة الجوع والألعاب القديمة مثل لعبة المضرب ولعبة الكتابة لا ينتج عنها أذى أو ضرب بالنسبة لمن يقومون بممارستها بشكل كبير أذى أو ضرب حيوى، والتغير يصبح مطلب ملح، والعملاء يفكرون لإنجاز الملاطفة والمداعبة الإيجابية ويسعى بهم إلى الخارج.

وتوجد خمسة أساليب متقدمة فيما يتعلق بذلك:

١- توجيه الأسئلة (قم بإلقاء الأسئلة عليه).

٢- إعطاء الفرصة لكى يكون معك.

٣- تقبل الملاطفة والمداعبة الذى يرغب فيه فقط.

٤- رفض الملاطفة والمداعبة الذى لا تريده.

٥- لاطف وداعب نفسك.

كما نجد أن المعالج يقوم بالتفكير فى بعض الخطوات مثل القدرة على السيطرة التى تتعلق بالحياة التى تصاحب عملية التنافس وما يملكونه من النموذج الإيجابى وتقويم النفس وهذه بصفة عامة ترفض التشخيص ونجد أن انبثاق الأسطورة من الحقيقة يعتبر خطوة أخرى والتى تستخدم للمساعدة فى اتخاذ القرار وهذا يتضمن مساعدة المشاركين للحصول على الإحساس الحقيقى وتصحيح ما تم نقده من حقائق من قبلهم.

إن التقنية اللازمة للقيام بذلك تشمل تشجيع الممارسين لرؤية أنفسهم للعمل على تحدى الاسطورة والتحديات للمشاعر السالبة، والعمل على مساعدة المشاركين لفصل الماضى عن الحاضر والتحديات التى يريدون من أحد ما أن يقوم بالتغيير من خلالها.

خامساً- مكونات نموذج التحليل الإنسانى مع الجماعات:

عند قيام Berne بالخدمة فى القوات المسلحة أشار إلى خبرة العاملين مع الجماعة بأنها تعتبر من الخدمات العامة وذلك من حيث البناء والديناميكية لهذه التنظيمات، التى تقوم بعملية العلاج فى نفس الوقت.

وقد قام Gernes بالكتابة أن كل فرد تعاقد معه يحدد الشهور بصورة أولية، وكانت مدة التعاقد من ستة أشهر إلى تسعة أشهر لكى يكمل العمل، وهذه المهمة يقوم بها المعالج. وهذا سوف يتوقف أيضاً على إرادة العمل وما يجب أن يقوم بعمله الآن والآخرين.

والثلاثة الأولى تشمل بعض من كل ظروف الحياة هى:

١- الإحباط وهذا يعنى عدم النجاح فى الحب.

٢- الجنون وهذا عدم وجود عقل يفكر.

٣- الإدمان وهذا يعنى عدم وجود متعة.

ومنذ ان يولد الطفل هناك احتياجات يجب ان تشبع من أجل البقاء أولاً من الأهمية بمكان أن يجد الطعام والدفئ والحاجة الفسيولوجية والإتصال العاطفى.

ولقد كتبت Staincr أن الملاطفة والمداعبة ضرورية للحياة الإنسانية بالنسبة لبقاء الآخرين والحاجات الأولية البيولوجية مثل الطعام والماء والحاجة إلى الحماية والتى غالباً لا تكفى وقد تؤدى للموت وبالنسبة للطفولة فإن مثل هذه المتطلبات تكون كافية من خلال احتفاظه بجزء من الطعام.

هذا ونجد أن طقوس التخمين بالأمن بالتغير بين الأشخاص كإستجابة كل بعد من الأبعاد الأخرى بشكل ثابت، على سبيل المثال.

أن هذا البناء يتكون من ثلاثة أبعاد البعد الخاص بشخصية الطفل والبعد الخاص بشخصية البالغ والبعد الخاص بشخصية أحد الوالدين يقول صباح الخير.

وهذا قد يكون متغير داخلى صغير أو تكون احتفالية طويلة ومثل ذلك ما يحدث فى الكنيسة واجتماع مؤتمر الأعمال، إن هذا النمط من البناء يمدنا بأهمية تقوية الإتجاه نحو الملاطفة والمداعبة ولكن إذا استخدم بشكل كبير فغالباً ما يؤدى إلى الوحدة الإنعزالية والملاطفة غير المناسبة.

ونجد أن المعالجين يعتقدون أن القيم التى يتم تبادلها بين الأعضاء وأحد الوسائل التى تساعد على إنجاز التغيير وتكون ذات تأثير بالنسبة للأداء من

حيث كونهم متجانسين أو غير متجانسين وأحد الحقائق المتقدمة التى يعتمد عليها التحليل الإنسانى والتى تحدد الكيفية التى سيستخدم بها هى أنه لا يتطلب تماسك الجماعة التى تعتمد على فاعلية الروابط بين الأعضاء المشاركين فيها.

ولقد اقام Berne بوصف هذا التماسك على أنه يقوم على الملازمة فى الجلسات والتى تتضمن المشاعر الإيجابية التى تحدث للأفراد والتى ترتبط معاً بشكل ضمنى أكثر من الارتباط العاطفى والتى قاموا بتكوينها كل واحد مع الآخر منهم وإذا لم يقوم المعالج باستخدام التفاعل بين كل عضو وآخر كجزء من عملية التغير، ثم أن هذا التغيير يزداد للجماعة من جلسة إلى أخرى وقد لا يكون واضحاً، على سبيل المثال فيما يتعلق بالصحة العقلية والأحداث الرئيسية فى مثل هذه الحالة فإن إجراءات وخطوات التحليل الإنسانى والتكييفات سوف تستخدم مع أفراد الجماعة، هذا الوضع يجب أن يكون مريحاً تماماً لذلك فإن المزيد من الإنتباه يمكن أن يركز على العلاج.

ولقد اقترح Berne إستخدام المنضدة التى تستخدم لتناول وجبة الغذاء والطقوس الخاصة به المميزة للجماعة والأنشطة التى تفرض على المرضى الذين يختبئون خلف الشاشة (شاشة الإختبار يتم ملاحظة الأعضاء من خلالها من حيث التفاعل ونوعية الروابط الإجتماعية التى تتكون منها) وفى جميع حالات العمل مع الجماعات فإن الأحداث الخارجية (الأصوات على سبيل المثال) يجب أن يحتفظ بها كحد أدنى ويجب أن يراعى ذلك بحذر عند القيام بهذه العزلة، إن الإحتياجات الأولية للتحليل الإنسانى للجماعة تحتاج إلى مقاعد مريحة وعموماً توجد بشكل دائرة أو بشكل سيمترى قياسى «سبورة كبيرة» وكذلك ربطة ورق كبيرة ومكان يمكن من خلاله رؤية كل فرد وهذا يتيح لنا الفرصة من أجل تكوين خريطة توضح العلاقات بين الأعضاء وتكون مضمون التحليل الإنسانى

وبعض الأعمال الأخرى التى يلتزم بها المعالج لكى يأخذ مكانه والأعضاء المشاركين فى الجماعة والتى يكون المدى الأقصى لها من ثمانية إلى عشرة أشخاص، ومعظم المعالجين يفضلون أن تكون الجماعة من خمسة إلى ثمانية أعضاء وهذا يسمح بدرجة فاعلية عالية من خلال التفاعل بين المشاركين، وهذا سوف يتيح للمعالج إكساب الوعى لكل فرد فى نفس الوقت وإعطاء فرصة لكى يقوموا بأعمالهم.

ويقوم كل عضو بكتابة التعاقد عدة أشهر كحد أدنى بشكل مبدئى وفى الغالب يتطلب ذلك من تسعة أشهر إلى ستة أشهر لاستعمال هذا العمل ولقد قام كل من Woollams and Brne بوصف عمليات خدمة الجماعة وشملت سبعة خطوات لعملية التطوير والنمو التى تمر بها الجماعة وهى:

١- الثقة بالآخرين.

٢- الثقة بالنفس.

٣- أن يصبح الفرد جزء من الجماعة.

٤- العمل.

٥- التنبؤ.

٦- التكامل.

٧- الإصلاح.

هذه الخطوات السبعة هى عملية متداخلة وكل واحدة تتعاقب أو تتداخل مع الأخرى وقد يصعب التميز بين كل واحدة والأخرى.

إن المقابلة الأولى والتى يقصد بها أو من خلالها الإتصال للحصول على التاريخ المرضى والتى تتعلق بالمريض والعمل على إعطائه الفرصة للعلاج

ومعرفة الفروق بين الأفراد وإعطاء صورة كاملة لكل واحد منهم والمساحة أو التخصص الذى يجب أن يركز عليه الأهداف العلاجية وقد يتم من خلالها بداية التعاقد والتى تتضمن بدورها حد أدنى من المشاركة والعلاج للآخرين قد يقصد به أساساً أشياء عديدة والتى تبدأ من خمسة أشخاص فى الجلسة حتى تصبح جذابة له ويسعى للإنضمام إليها وهذا يشير بدوره إلى بداية تكوين الثقة وقد يحدث ذلك حتى قبل أن ينضم العميل إلى الجماعة بالإضافة إلى ذلك فإن العلاج الذى يتم للعميل يستخدم التحليل الإنسانى من أجل تطوير أو زيادة بداية هذا التعاقد والعمل معاً (كلاً من المعالج الذى يقوم بعملية العلاج «العميل» فرد أو جماعة يقصد به هنا الفرد الذى يريد الإنضمام إلى الجماعة).

ويوجد إختلاف فى الرؤى والممارسة حول هذه المرحلة (مرحلة بداية تكوين الجلسات العلاجية) وذلك من منطلق أن بعض الممارسين لأسلوب التحليل الإنسانى يعطون أهمية إلى بداية أن يكون عملية الثقة والتى يمكن أن تتكون من خلال أنشطة الجماعة.

ولقد ركز Goulding على لعبة المضرب كإحدى المجالات التى يصبح من خلالها الأعضاء فى حالة من الوعى وبعد أن يدركوا هذه الألعاب فإن أعضاء الجماعة يرجعوا إلى بداية تكوين المشاعر فى حياتهم الأولى ثم يستخدمون نفس التقنيات، والتركيز الآخر الذى ينصب على الجماعة فى هذه المرحلة من العمل فى هذه الجماعات، إنهم يحاولون تحليل فهم الكيفية التى تتسنى لهم من خلالها تشجيع لعبة الراكيت التى تم اكتشافها من خلالهم وأن التركيز على الذى يحاول أن يساعد الأعضاء على اكتساب القرارات المبكرة لهم والتى تم إتخاذها فى صميم حياتهم والكيفية التى تم بها تشجيعهم لكى يصلوا إلى هذا القدر من الدعم فى اتخاذ القرار والعلاج الذى من خلاله (التحليل الإنسانى) أثناء العمل معهم.

سادساً- مجالات استخدام نموذج التحليل الإنسانى:

يتضح فى نصف هذه المرحلة من خطوات بناء الجماعة والعملية التى تتم من خلالها التفاعلات لكل عضو من الأعضاء مع الآخرين فى الجماعة والتى تتم بشكل متبادل وتكون ذات أهمية فى إحداث التغيير حيث تمد الجماعة بالمناخ الملائم كإحدى المجالات التى يصبح الأفراد من خلالها مدركين ويقومون بإتخاذ القرارات المتعلقة بهم ويتم تشجيع الأفراد وتدعيمهم ويكتسبون نوع من الراحة ولكن المسئولين لا تقع عليهم بشكل مباشر والعمل على مساعدة كل عضو عن طريق استحسان سلوكه.

وبشكل عام تكون لدى الجماعة القدرة على مقاومة الإحباط والتى يكون كلاً من المعالج يعملان معاً بشأن إحداث التغيير، والمعالج يوجد لديه اسلوب فى استخدام التحليل الإنسانى عند التعامل مع الجماعة لكى يتم تشجيع الفرد داخل أنشطة الجماعة وأكثر من ذلك تسهيل التفاعلات التى تتم بين أعضاء الجماعة وهكذا التشجيع العلاجى من خلال الأعضاء.

النموذج الثالث- نموذج العلاج الواقعى وعمليات الجماعة:

العلاج الواقعى هو نموذج فعال وموجه وتعليمى من أجل التغيير ويؤكد على السلوك الحاضر للشخص ويركز على ما يمكن أن يقوم به الأعضاء من تغيير فى سلوكياتهم لإشباع إحتياجاتهم ورغباتهم المختلفة. ويمكن مناقشة النموذج على النحو التالى:

أولاً- نشأة النموذج:

ظهر هذا النموذج من خلال مجموعة من الأفكار التى صاغها "وليام جلاسر William .G" عن العلاج فى الطب النفسى حيث تخرج من المدرسة الطبية الغربية فى كليفلاند فى ولاية أوهايو سنة ١٩٥٣ وكانت أفكاره غير تقليدية وترفض الطرق الحالية المتبعة فى العلاج ويستخدم أفكار جديدة فى مساعدة الناس، وفى كتابه الأول عن الصحة العقلية والمرض العقلى سنة ١٩٦١ عرض المعتقدات الأساسية وتطبيق العلاج الواقعى الذى ظهر كمصطلح سنة ١٩٦٤ وتم تقييمه فى كتاب بهذا الاسم، وبعدها تم تصميم تطبيق مفاهيم العلاج الواقعى فى كاليفورنيا سنة ١٩٦٩ كما ظهرت مؤلفات أخرى تم نشرها وكانت إضافة إيجابية مثل مواقف العقل سنة ١٩٨١، اتخذ الضبط الفعال لحياتك سنة ١٩٨٤، نظرية الضبط: تفسير جديد لكيفية حياتك سنة ١٩٨٥ .

ثانياً- الموجهات النظرية للنموذج:

يتعامل العلاج الواقعى مع السلوكيات الحالية بغرض توفير وتهيئة الظروف التى تساعد عضو الجماعة على تنمية القوة النفسية من أجل تقييم سلوكياته وجعلها سلوكيات تساعده فى الإندماج مع الآخرين حيث أن الهدف الأسمى للعلاج الواقعى هو مساعدة عضو الجماعة على أن يتعلم كيف يكون مسئولاً وطبقاً لآراء جلاسر سنة ١٩٦٥ أن يكون قابلاً للمسئولية فيحقق احتياجاته ولا

يحرم الآخرين من تحقيق احتياجاتهم ويرى جلاسر أن كل الناس الذين لديهم صعوبات نفسية يمنكن مساعدتهم من خلال العلاج الواقعى الذى يرفض مفهوم المرض العقلى ويركز على السلوك الظاهر لعضو الجماعة. ولقد أشار جلاسر إلى نظريتين فى الممارسة الأولى نظرية التماثل فى الستينات والثانية نظرية الضبط فى الثمانينات قائمة على افتراض أن الحاجة النفسية الأساسية لكل واحد هى الحاجة إلى التماثل «التطابق» بإعتباره قوة إجتمعية أساسية تتطلب التفاعل مع الناس الآخرين فى جو من الحب والإحترام فمن شروط التماثل الناجح القدرة على أن تعطى وتتلقى الحب وتشعر بقيمة الذات وتكسب تضامن الآخرين.

الأشخاص ذو التوافق السئ يراهم جلاسر "Glassr" مثل الذين لديهم تماثل ضعيف فقد يكونوا ناقدين للذات وإحساسهم بالنقص وعدم الثقة فى النفس وعدم تحمل المسئولية والضعف بصفة عامة فإن سلوكهم يكون قاس وغير مجد.

إن سلوك الإنسان موجه نحو إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية التى تكون من أجل البقاء والتكاثر والتمتع بالصفات الإجتماعية ومن أجل الحب والتعاون والقوة والحرية والمتعة.

ونجد أن السلوك يكون موجه لتقليل الإختلاف بين ما نريده (بالصورة الذهنية فى عقولنا) وبين ما هو كائن أو ما لدينا.

الأفراد قد يختارون أهدافهم الخاصة وتقع عليهم مسئولية اختيارهم للواقع الذى يعيشون فيه، وقد يفشل الشخص فى اختياره للسلوك المسئول أو أنه لم يتعلم كيفية التعامل مع مثل هذه المواقف.

إن الهدف العلاجى لهذا النموذج هو مساعدة الشخص ليصبح قوى عاطفياً وعقلياً ولكى يصبح مستقبل بذاته، إن بلوغ هذا الإدراك يتطلب من الشخص تحمل المسئولية عما يريد تحقيقه.

ثالثاً- المفاهيم الأساسية والمصطلحات الفنية فى العلاج الواقعى:

السلوك المسئول: هو الهدف الأول للعلاج الواقعى فالعلاج يساعد العملاء على رفض السلوك غير المسئول.

الشخص المسئول: هو الشخص الذى لديه القدرة على أن يشبع احتياجاته الشخصية بدون حرمان الآخرين من القدرة على إشباع احتياجاتهم.

التضامن مع العميل: هو الوصف للعلاقة مع العميل وهى أساسية من أجل التغيير وهذا يتطلب الدفء والإهتمام والمناخ التدعيمى، فهناك كلاً من العطاء والإستقبال من قبل المعالج النفسى والعميل.

الإتصال العلاجى: وهو أساس التضامن حيث يجب على المعالج النفسى أن ينصت كلما أمكن عن العالم الداخلى للعميل لمساعدته على مواجهة الواقع.

رابعاً- العلاج الواقعى مع الجماعات:

استخدام الجماعة يمكننا من تحسين معظم المفاهيم الكبرى للعلاج الواقعى لمساعدة العميل على التغيير.

ونجد أن التضامن (الارتباط) عنصر أساسى فى هذا النموذج وله شروط معينة حتى يتمكن المعالج أن يحدث تغيير.

جلاسر سنة ١٩٧٥ لاحظ أن جماعة العلاج تتيح لكل عضو أن يصبح مندمجاً مع الآخرين وتوجد فرص أكثر للعلاقات والإهتمام داخل الجماعة.

فالجماعة يمكن أن تكون بداية بالنسبة للأعضاء لكى يمارسوا تلك المشاعر محاولين إشباع احتياجاتهم، فالتفاعلات التى تحدث فى بيئة الإهتمام ووجود الشعور بالإنتماء ووجود القيم الجماعية وأيضاً التقدير والإحترام من الآخرين يمكن فى ضوء كل ذلك إشباع الاحتياجات الإنسانية وهناك العديد من الفرص

الملائمة حتى يكون العضو محبوب من الغير ومن خلال كونه مساعداً للآخرين يكون محل اهتمام وكل هذا يعبر عن الهوية الناجحة.

التعليم ينظر له كطريقة أولى لمساعدة الأفراد الذين يتصرفون بصورة غير مسئولة والسلوك غير المسئول يكون نتيجة عدم اختيار الشخص للسلوك المسئول فى موقف معين أو عدم تعليمه كيفية القيام بالسلوك المسئول.

فى كلا الحالتين الجماعة تقدم مواقف تعليمية ونماذج للسلوكيات المسئولة.

الجماعة طويلة الأجل مفتوحة النهاية:

إن الأعضاء الذين هم فى لجماعة لفترة طويلة من الوقت وتحملوا العديد من المسئوليات خلال حياتهم الجماعية قادرين على أن يكونوا مؤثرين أكثر على الأعضاء الجدد.

الجماعة قصيرة الأجل مغلقة النهاية:

تتطلب من المعالج أن يظل نشط حراً طوال حياة الجماعة حتى تؤدى المواقف الجماعية التى تتضمنها حياة الجماعة إلى تحقيق الأهداف.

خامساً- دور الأخصائى الإجتمعى فى إطار النموذج:

التخطيط والإجتماع: بالجماعة من المهام الأولى الأساسية للمعالج، وأن التخطيط وصنع قرار متعلق بأهداف التغيير.

إن المعالج يجب عليه أن ينقل الدفء والصراحة والقبول للأعضاء وأن يكون قادراً على الإنصات لما يحدث داخل الجماعة وأن الأخصائى يجب أن يكون نموذجاً للسلوك المسئول وأن يكون من ذو الهوية الناجحة لذلك فإن أعضاء الجماعة يكون لديهم مثل أعلى «دوره كممثل وقدوة».

ويحدد المعالج طول الجلسات وبقاء الجماعة وعامل التوقيت فى الجلسات

والتنظيم.

إن المهمة العظمى للمعالج المستخدم العلاج الواقعى فى الجماعة هى أن ينمى ويشجع التفاعلات المتبادلة بين الأعضاء والعمل على تماسك الجماعة أى شعورهم بالنحن والذى يعزز مشاعر الإنتماء وهذا يساعده فى عملية التغيير.

مساعدة الأعضاء على الإندماج وهذه العملية تتكون بصورة أساسية من مساعدة الأعضاء على مناقشة سلوكهم الحالى وتعليم الأعضاء أن يضعوا الخطة وأن ينفذوا الخطة وأن يقيمُوا الخطة (استخلاص النتائج).

فى النهاية إن المعالج يعلم الأعضاء أن يعلموا وفق ما تعلموه عن السلوك المسئول وكيف تم تغيير السلوك غير المسئول بأنفسهم والذى يمكنهم من أن يطبقوه كشئ محتاجين له فى حياتهم اليومية.

سادساً- أساليب وتكتيكات التغيير:

إن الأخصائى الإجتماعى يعمل على أنه يجعل الجماعة واعية دائماً لأغراض الجماعة ويعمل على تنمية النسق الإجتماعى الذى يؤدى إلى تفاعل الأعضاء.

وتعد علاقة التضامن (الترابط) التى ظهرت بين الأخصائى والأعضاء فإن الأخصائى يكشف رغبات واحتياجات العضو وبالتالى يحدد السلوك المرضى والتكتيك المستخدم من قبل الأخصائى هو توجيه الأسئلة ببراعة ولقد حدد ووبولدنج سنة ١٩٨٨ أغراض عديدة من أجل استخدام هذا التكتيك من أجل فهم أكثر للعضو وطريقة تفكيره والأسئلة التى تسأل مثل:

هل سلوكك يكسبك ما تريده؟

كما أن أعضاء الجماعة يمكن أن يكونوا مساعدين للأخصائى فى هذا الشأن.

إن سلوك ومعتقدات الأخصائى تعتبر هى جوهر العلاج الواقعى وتلك

المعتقدات تساهم بشكل كبير فى إحداث التغيير والعقيدة الأولى للأخصائى هى عدم قبول أى اعتذار من الأعضاء حيث أن الاعتذار يرى أنه شكل من أشكال خداع النفس الذى يؤدى إلى الفشل فالأخصائى والأعضاء الآخرين يواجهون العضو ويسألون الأسئلة من أجل إقاع العضو بالسلوك الحالى.

والأخصائى يجب أن يثق فى قدرة العضو على التغيير كما يساعد العضو على تدعيم التغير المرغوب فيه.

وبصفة عامة: فإن هناك جزئين أساسيين للعلاج الواقعى فى الجماعة والتى يمكن أن تحدث التغيير.

- اتجاه العلاج الواقعى فى حل المشكلة حيث لا مجال للاعتذار - عدم النقد - عدم الإدانة.
- إن المصدر الهام والرئيسى للتغيير هو الجماعة نفسها.

سابعاً- إستنتاجات العلاج الواقعى :

- العلاج الواقعى هو اتجاه قصير الأجل نسبياً بسبب نقص التركيز على الإتجاهات والمعتقدات والسلوكيات وأنه لا يعتمد على تنمية البصيرة ولكن يعتمد بصورة بسيطة على تغيير ما يفعله الشخص.

وهو يؤكد على مسئولية العضو من سلوكه ومن المتوقع أن العضو يتحمل المسئولية عن السلوك الذى يختاره.

- الاتجاه النظرى للعلاج الواقعى يستخدم للتعامل مع المشكلات المتنوعة فى الصحة، التعليم، الرعاية العامة، معالجة الإهمال، البطالة، كما أنه بصفة خاصة فى العلاج القصير المختصر (مثل أزمات التدخل) حيث أن بدايات العلاج الواقعى تأسست فى مؤسسة إصلاحية داخلية أى فى المؤسسات التى يقم فيها الأعضاء أو العملاء معاً.

هذا فإن هناك نقص فى البحث الأمبريقى (الواقعى) لتأييد استخدام العلاج الواقعى - ولقد أثبتت الدراسات أن العلاج الواقعى له فاعلية مع العينات الدقيقة تحت شروط وظروف محددة.

فلا توجد الدراسات التى تختبر العلاقة فى استخدام الإتجاهات النظرية وتحقيق فاعلية العلاج الواقعى.

ولقد وجد اسينك ١٩٦٥ استيوارت ١٩٧٠ أن العلاج الواقعى يكون فعال أكثر وبصورة فعلية عن التحليل النفسى فى إحداث التغييرات العلاجية الإيجابية وفى تلك الدراسات فإن نسق الممارسة كان العمل مع الأفراد أو مع الجماعة وليس للجماعة.

النموذج الرابع- نموذج ثقافة الأقران الإيجابية فى خدمة الجماعة

Positive peer model in group work (PPC Model)

النشـأة:

ترجع التطورات الفعلية لنموذج ثقافة الأقران إلى الخبرات المكتسبة من العمل مع المراهقين باستخدام التفاعل الجماعى الموجه.

ويعتبر هذا النموذج أساس لعلم السلوك الذى يوضح أهمية جماعة الأقران فى تكوين الثقافات الفرعية للمراهقين.

ولقد قام كل من «فورث» «بريندترو» عام ١٩٨٥ بوصف هذا النموذج على أنه نظام كلى لبناء الثقافات الفرعية للشباب.

ويهدف هذا النموذج إلى إحداث تغيير أكثر فى شخصية الفرد من خلال وصف الاستجابات تجاه مشكلة محددة.

وتعتبر طبيعة بناء هذا النموذج هى «القيم» تعريف المشكلات، وصف الإستجابات تجاه مشكلة محددة.

كما تطور هذا النموذج فى أواخر عام ١٩٤٠ من خلال العمل مع المذنبين فى الجيش Marsard ١٩٧٦، وطبق هذا النموذج فى فترة مؤخرة فى نيوهمرى مع الأحداث المنحرفين على نطاق واسع.

كما استخدم هذا النموذج فى بداية نشأته فى مواضع متعددة وتطورت نتيجة لتطور هذا النموذج عدة مداخل أهمها:

- العلاج الجماعى الواقعى Reality thearpy
- ثقافة الأقران الإيجابيين Positivepeer culture
- التفاعل الجماعى الموجه Directeol group interaction.

فلسفة نموذج ثقافة الأقران الإيجابية :

تقوم فلسفة هذا النموذج على الحاجة إلى التعمد المقصود "intentionally" حيث أكد فورث "Forth" على هذه الفلسفة منذ البدايات الأول لاستخدام هذا النموذج حيث قال: «اجعل جماعتك فى حالة جدل أو شك مستمر واعرض عليهم الضغوط والمسئولية».

ولعل هذه القيمة تتناقض تماماً مع التفاعل الجماعى الموجه.

وهو ما دعى إلى ضرورة تطوير هذا النموذج للتركيز على استخدام الأنماط الإيجابية وليست السلبية حيث طور كل من «فورث» و«بريندثور» التفاعل الجماعى الموجه ونموذج ثقافة الأقران الإيجابية.

الإفتراضات الأساسية التي يقوم عليها النموذج :

١- كل المراهقين لديهم سلوك منحرف يتأثر فى البداية بجماعة الأقران.

٢- يستجيب الأشخاص بصفة أساسية لسلوكياتهم الخاصة كما أنهم يستجيبون لتوقعات ذوى العقليات الصارمة.

٣- القدرة على تغيير القيم والاتجاهات والسلوكيات متوفرة لدى جميع الأشخاص ولكن بنسب مختلفة.

٤- الشخص المنحرف يستطيع أن يستخدم بعض سلوكياته الجارية بطريقة إيجابية.

٥- كل شخص لديه الحاجة للشعور بأنه مهم وأن الآخرين مهتمين به.

٦- يجب أن يمنح كل شخص الفرصة لكى يساعد نفسه ويساعد الآخرين.

المفاهيم الأساسية لنموذج ثقافة الأقران الإيجابية :

أولاً- مفهوم الأقران :

«الأقران هم الأصدقاء الذين يمكن أن يساعدوا وينصحوا ويمكن استخدامهم فى خدمة وتدعيم الآخرين».

ويعتبر تأثير الأصدقاء «الأقران» على القيم والاتجاهات كبير ومن الدراسات التى دعمت تأثير الأصدقاء الدراسة التى أجريت على ٧٠٠ طفل فى الصف السادس والتى أجراها «برونف بنريز ١٩٧٠».

حيث وجد هؤلاء الأطفال يقضون من ٤ إلى ٦ ساعات يومياً مع أصدقائهم فى فترة نهاية الاسبوع وتوصلت الدراسة إلى اختلاف تأثير الأصدقاء على بعضهم البعض وفقاص لمرحلة نموهم.

وهناك كثير من الدراسات استمرت فى تدعيم هذا الإتجاه نحو تأثير الإتزان حيث وجد كل من «باترسون واندرسون عام ١٩٤٦» أن الطفل أصبح يستجيب أكثر وأكثر لقوى الأصدقاء.

كما أشارت دراسة أخرى إلى أن اتجاهات الأصدقاء أثرت على الأطفال بصورة أكبر فى المراحل العمرية المبكرة.

ومن خلال ذلك نستنتج:

- جماعة الأقران فى غاية الأهمية للتنشئة الإجتماعية للطفل.
- جماعة الأقران لديها إمكانية لإنتاج سلوكيات إيجابية أو سلبيةج لدى الآخرين.
- من خلال مساعدة الكبار يمكن إحداث تأثير إيجابى باستخدام ثقافة الأقران.

ثانياً- مفهوم التحكم فى السلوك :

يعتبر السلوك الفعلى الجارى للشخص والمرتبط بالمواقف الحياتية منطقة اهتمام فى نموذج ثقافة الأقران.

ويعتبر استخدام اسلوب التبصير من الأساليب الهامة فى تعديل السلوك الفعلى للشخص.

تعتبر قصة حياة العضو جزءاً هاماً من ثقافة الأقران الإيجابية ولكنها ليست الهدف ولكنها مشاركة مع العضو ليوضح كيف يرى نفسه وخبراته الحياتية مع الآخرين.

والتحكم فى السلوك هو استخدام بعض أساليب التعديل السلوكى لتغيير السلوك المباشر حيث يمتلك الأقران القدرة الإيجابية على تغيير السلوكيات وتدعيم الإتجاهات والقيم.

وهناك أساليب هامة أيضاً فى تعديل السلوك باستخدام ثقافة الأقران غير التبصير وهو اسلوب «التقوية عن طريق الجماعة».

ثالثاً- مفهوم المشكلة :

قام كل من «فورت، بريندثرو» عام ١٩٨٥ بوضع معتقداتهم ومدركاتهم عن المشكلات فى ضوء نموذج ثقافة الأقران كما يلى:

١- تعتبر المشكلات جزء طبيعياً من الحياة.

٢- الأشخاص ذوى المشكلات لا يختلفوا عن غيرهم.

٣- المعرفة بالمشكلة علامة قوة.

٤- لكى تصبح المشكلات ظاهرة يجب أن تكون مقبولة وطبيعية.

٥- عندما يصاب الشخص بمشكلة فهذه فرصة للآخرين بالبيئة أن يساعدوه

ولكى يصبحوا أكثر أهمية تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين ايضاً.

٦- المشكلات لا تحتاج إلى التركيز عندما تكون حالة الشخص ضارة بنفسه أو بالآخرين.

رابعاً- الاستراتيجيات المستخدمة من خلال نموذج ثقافة الأقران :

١- الدمج الإجتماعى :

يعنى تقليل البعد الإجتماعى من خلال توسيع نطاق الخبرة المكتسبة فى ثقافة الأقران الإيجابية.

٢- التغيير:

ولاستخدام استراتيجية التغيير هناك مجموعة من الاعتبارات الهامة التى تعتبر عاملاً مساعداً للتغيير هى:

تكوين الجماعة: حيث أن الجماعات المتجانسة فى العمر والنضج والثقافة تتاح لها فر مناسبة داخل هذا النموذج.

حجم الجماعة: وهو العدد الأمثل للمشتركين فى جماعة ثقافة الأقران الإيجابية وهو يتحدد بعشرة أعضاء على الأكثر حيث أنه كلما كانت الجماعة صغيرة كلما استطاعت تحقيق التوازن الديناميكى لها.

البيئة الفيزيقية: فأماكن اجتماع الجماعة فى نموذج ثقافة الأقران يعتبر مؤثر هام على تحقيق الأهداف الإيجابية باستخدام ثقافة الأقران.

المراحل التى يمر بها استخدام نموذج ثقافة الأقران الإيجابية :

المرحلة الأولى : تحديد المشكلة :

وهى فترة التوتر والصراع وعدم الراحة، وخلال هذه المرحلة تظهر الجماعات الفرعية التى ربما تختبر السلوك ويستطيع الأخصائى خلال هذه المرحلة أن

يتوقع السلوك الذى يستمر لفترة قد تستغرق عدة أسابيع والتى تتضمن محاولات لفشل البرنامج.

المرحلة الثانية- الإختيار:

تبدأ فى هذه المرحلة انهيار الجماعات الفرعية وهناك بعض المشاعر والسلوكيات التى تظهر خلال هذه المرحلة حتى يصبح الأعضاء أكثر تماسكاً حول مشاعرهم وهناك بعض الأعضاء الذين يحتفظوا بالتحكم فى الجماعة ككل وعندما يفشلوا فى اكتساب السيطرة سوف يحاولون الانسحاب.

المرحلة الثالثة- تكوين نسق القيم:

عند الوصول إلى المرحلة الأخيرة يصبح الأعضاء أكثر قوة وتماسك وتتحرر الجماعة من بعض قيودها ويتحدد نسق القيم للعلاج، وفى هذه المرحلة يقل نشاط الاخصائى الاجتماعى خاصة عندما تصبح الجماعة قادرة على الأداء مستخدمة نسق القيم كما يصبح الأعضاء قادرين على تحديد مشكلاته ويعملون على حلها.

خامساً- الأساليب الفنية المستخدمة من خلال النموذج:

هناك بعض الأساليب المحددة التى يمر وصفها كجزء من منهجية ثقافة الأقران وكمثال لهذه الأساليب ما يلى:

١- التبصير: والهدف منه توضيح رؤية الفرد لنفسه والآخرين.

٢- التقوية عن طريق الجماعة: وتهدف إلى أنه يشعر أن هناك من يتشابهون معه فى المشكلات.

٣- التدعيم: ولقد وصف (هارشيد ١٩٧٦) التدعيم كأسلوب أنه يساعد فى بناء الثقة بالنفس وتحقيق الذات.

سادساً- اعتبارات أساسية فى استخدام النموذج :

١- العدد المثالى لجماعة الأصدقاء الإيجابية (عشرة أعضاء).

٢- تأخذ الجلسات شكل حلقة نقاشية ويكون الأخصائى احد حلقاتها وهو ليس عضواً فى الجماعة ولكنه يشغل موقفاً أو صنعاً مؤثراً فى التفاعل داخل الجماعة.

٣- يجب الا يزيد الوقت المخصص لاجتماع الجماعة عن ٩٠ دقيقة حيث تشير الخبرات أن هذه الفترة تسمح بالعمل مع بعض المشكلات وإذا أبقت مشكلات غير محلولة يتم مناقشتها فى جلسات قادمة.

٤- تنعقد الاجتماعات لمدة خمسة أيام فى الاسبوع وفى المؤسسات التى يستحيل معها تطبيق ذلك فيتم إعداد جدول مكثف ويكون من الضرورى أن يستهدف فى بناء وتدعيم ثقافة جماعة الأصدقاء الإيجابية.

٥- يجب أن يتضمن الإجتماع مكافأة تقررها الجماعة لكل شخص بالتعبير عن مشكلته.

٦- تحديد من الذى يحتاج إلى الجلسات أكثر ومن الذى سوف يستخدم الوقت احسن استخدام؟ وكم المدة التى سوف يستغرقها الشخص فى المقابلة؟

٧- ينبغى ان تكون مهمة الأخصائى هى التوجيه وتعليم الأعضاء كيفية توجيه الأسئلة ويستمر الأخصائى فى عمليات التوجيه حيث وحدت الدراسة التى أجراهات يريند تروا عام ١٩٨٢ أن تكثف الاتصالات اللفظية خلال جلسات حل المشكلة يجب أن يتم وضع إطار بنائى وميكانيكى لها.

٨- لابد أن ينتهى الإجتماع بملخص وتكون مسئولية الأخصائى فى هذا الجزء هو تلخيص ما حدث فى الجماعة خلال هذا اليوم.

٩- تعتبر الفترة من ٥-١٠ دقائق هى الفترة التى يمكن أن يستغرقها الملخص خلال جلسة الجماعة.

١٠- الغرض الأساسى من الملخص هو تقديم تغذية عكسية للجماعة عن أدائها خلال يوم وإدراك الأسئلة والإلتزامات وغيرها من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية والتى تساعد بصفة خاصة أو لاتساعد فى حل مشكلات العضو والتى من المتوقع أن تسبب فى الأداء الفعال للجماعة فى المستقبل.

سابعاً- تطبيقات خاصة باستخدام نموذج ثقافة الأقران:

- حاول كل من «فورث وبرينديترو Forth & Brindtron» أن يفصلا ثقافة الأصدقاء الإيجابية عن التفاعل الجماعى الموجه لمن يقيموا الدراسات المتعلقة بفاعلية الممارسة حيث تستهدف ثقافة الأصدقاء الإيجابية تغيير كلاً من الإتجاهات والقيم ومفهوم الذات.

- حاول افرانك يتروك ١٩٧٦ تحديد الغرض الأساسى للتفاعل الجماعى الموجه لفصله عن ثقافة الأقران فى أنه يسعى إلى تحقيق القدرة على التحكم الذاتى للسلوك ومن خلال هذا التقييم يصبح من الممكن تحقيق فعالية الممارسة.

- الدراسة التى أجريت عام ١٩٧٢ عام ١٩٧٢ فى «ميتشجن Michigan» والتى عنونت تحت اسم المراكز، المؤسسة، الأغراض، التقدم وجدت أن الشباب الذين شاركوا فى ثقافة جماعة الأقران ازداد اهتمامهم بالسلوك الإجتماعى.

- فى دراسة أجريت لتدعيم فاعلية ثقافة جماعة الأصدقاء الإيجابية عام ١٩٧٧ أقرها كل من فورت وبريندترا اثبتت أن الشباب الذين تم تورطهم فى

ثقافة الأقران الإيجابية أكثر توافقاً وأقل إنحرافاً من الأشخاص الآخرين الذين تم تعريضهم للبرامج العادية.

- فى عام ١٩٨٠ أجرى شوماند دراسة وجد فيها أن الشباب فى ثقافة الأصدقاء الإيجابية أحدثوا تغيير معيناً فى مفهوم الذات وحققوا درجات مختلفة فى مقاييس الإنحراف.

- فى دراسة أجريت ١٩٨٢ لـ بريندتروا وجد أن الشباب الذين تعرضوا لهذه النموذج أصبحوا أكثر تحملاً للمسئولية وأكثر ميلاً للإعتدال وأكثر إهتماماً بالقرارات الأخلاقية وأقل إحباطاً.

- أما روبنسون ١٩٨٢ وجد أنه من خلال ثقافة الأقران الإيجابية أن الشباب أصبح لديهم القدرة على التحكم الذاتى وأكثر قدرة على تقليد القيم والاتجاهات الإيجابية.

النموذج الخامس - نموذج التعديل السلوكى

Behavior Modification Model

لقد ظهر فى مطلع القرن العشرين الاتجاه السلوكى الذى مهدت له نظريات التعلم ومبادئها وهو اتجاه مغاير للاتجاه التحليلى ويقوم على فكرة دراسة السلوك الخارجى للكائن الحى، نظراً لقابلية هذا السلوك للملاحظة observa-tion والقياس Measurment وأطلق على هذا الاتجاه الثورة الواطسونية نسبة إلى العالم النفسى Watson ١٩٢٠ الذى قاوم بشدة مبدأ الاستطيان والأساليب الذاتية الأخرى فى تفسير السلوك ولم ينكر واطسون وجود الوعى أو الشعور بل زعم أنه داخلى وغير ملاحظ ولا يمكن قياسه بواسطة الإجراءات العلمية الموضوعية، ولذلك اشار بأن موضوع علم النفس يجب أن ينحصر فى دراسة السلوك الخارجى للكائن الحى، ذلك السلوك الذى يخضع للملاحظة والمشاهدة والقياس.

كما أثرى سكينر Skinner ١٩٣٨ الاتجاه السلوكى من خلال دعوته إلى نموذج سلوكى جديد أطلق عليه الراديكالية السلوكية وتتلخص فكرة هذا المدخل فى التعرف على الأحداث والوقائع العقلية ودراستها على أنها نماذج من السلوك الداخلى وهو ما أطلق عليه بعد ذلك الاتجاه السلوكى العرفى Cognitive Ap-proach وقد اهتم سكينر من خلال هذا المدخل بتطوير اساليب التدعيم الإجرائى واستخدامها للتحكم فى السلوك واستخدم فى اتجاهه العلمى الحديث إجراء مقارنة للتعرف على فاعلية كل من العلاج بالحب والتعاطف والعلاج بالعقاب.

أما دولار وميلر فيعتبران ان التعليم أساس بالنسبة للسلوك الإنسانى وبدون عملية التعليم لا يستطيع الفرد ان يأخذ مكانة كعضو فعال ومؤثر فى المجتمع

الإنسانى، وكما أن اللغة سلوك متعلم فإن السلوك السوى وغير السوى كلاهما يخضع لعملية تعلم.

ولذلك فإن نظرية التعلم كما صاغها باندورا من النظريات التى افادت البرامج التربوية عامة، حيث تركز هذه النظرية على أثر القدوة وملاحظة النماذج التى تتولى عملية التعلم الإجتماعى وقد اوضحت النظرية أن عملية التعلم الإجتماعى عملية نشطة وتحتاج إلى شروط تضمن نجاحها منها:

أ) إعطاء تعليمات لفظية خلال ملاحظة النماذج.

ب) العمل على إثارة الدوافع والاهتمامات الشخصية التى تحث الفرد على أن يتعلم بسرعة الأشياء التى تتفق مع هذه الحاجات.

ج) الأداء الفعلى للسلوك الذى يساعد على سرعة تعلمه خاصة إذا كان يتضمن استجابات مركبة نسبياً وتزداد القدرة على التعلم الجماعى من خلال الشروط العقلية كارتفاع الذكاء وقدرة الشخص على تنظيم ذاته وبيئته.

وبناء على ذلك فإن النظرية السلوكية تتضمن الكثير من المبادئ الأساسية فى نموذج التعديل السلوكى وهى عملية تعلم، محو تعلم وإعادة تعلم، وعلى هذا الاساس فهى تعتمد على المفاهيم الآتية:

١- إن معظم سلوك الإنسان متعلم (المتوافق وغير المتوافق).

٢- الشخصية (تنظيمات سلوكية متعلمة وثابتة نسبياً ويتمايز خلالها الفرد).

٣- النموذج (المثير والاستجابة) حيث أن السلوك هو استجابة لمثير ما.

٤- الدافعية (وهى الطاقة المحركة لسلوك الفرد ولا تعلم بدون دافع).

٥- التدعيم (وهى الإثابة والتقوية التى شأنها إيجاد زيادة تتابع وتكرار حدوث السلوك وتثبيته).

٦- الإنطفاء (وهو كف السلوك من خلال عدم الممارسة أو العقاب والسلوك الذى له أثر محيط يميل إلى الإنطفاء).

٧- العادة (مفهوم يشير إلى سحب الاستجابة إلى مواقف أخرى مشابهة أو سحب الخبرات من خلال مواقف معينة إلى مواقف تالية مشابهة).

٨- التعلم، محو التعلم، إعادة التعلم (تغير السلوك نتيجة سلوك الخبرة والممارسة).

وقد عرف لوسنز Luthans تعديل السلوك بأنه (تغيير السلوك عن طريق تقديم مكافأة الاستجابات المرغوبة ومعاقبة أو تجاهل الاستجابات الخاطئة).

ويرتبط التعديل السلوكى فى إطاره النظرى بالمفاهيم السلوكية وبتطبيقاته المنظمة من الأساليب الفنية التى تؤدى إلى إمكان تعديل وتغيير السلوك المبنية على مبادئ ونظريات التعلم.

وقد تأثرت خدمة الجماعة منذ نشأتها بالمفاهيم النظرية التى وضعتها العلوم الإجتماعية ومنها النظرية السلوكية، وقد يبدى أخصائيو العمل مع الجماعات اهتماماً متزايداً بتطورات علم النفس الإجتماعى ويدلنا تطور خدمة الجماعة على زيادة العناية بالجوانب العلاجية التى تدخل فى السلوك الفردى وفى العمليات الجماعية.

والتعديل السلوكى الجماعى هو أى محاولة من شخص أو اشخاص لتعديل سلوك فردين أو أكثر يجتمعون بوصفهم جماعة ومن خلال الاستخدام المنظم لإجراءات ثبت صدقها امبيريقياً وفى اطار يسمح بجمع البيانات الملائمة لتقدير

تأثير هذه الاجراءات فى أعضاء الجماعة بوصفهم افراداً وفى الجماعة ككل.

وقد اهتمت برامج التعديل السلوكى فى مجال الجماعات بالمشكلات التى يعانى منها الأعضاء بكل صورها وقد استخدمت فى ذلك العديد من التكنيكات التى تتفق مع تكنيكات وأساليب البرامج فى خدمة الجماعة مثل التدريب على المناقشة الجماعية - التدريب على حل المشكلة - اكتساب نموذج القدوة الحسنة - تقليل الإنحراف - تعزيز المهارات الإيجابية للجماعة.

١- أسس التعديل السلوكي وخدمة الجماعة :

١- يركز التعديل السلوكى على ضرورة فهم العلاقة الوظيفية بين البيئة والسلوك وهذا ما تركز عليه خدمة الجماعة فى أن الأخصائى ينظر إلى الجماعة على انها جزء من البيئة الإجتماعية التى تضم الأعضاء والجماعة معاً، وإن سلوك الجماعة مرتبط بالبيئة، فيصبح دور الأخصائى بمثابة الوسيط بين احتياجات الأفراد والمحددات الإجتماعية ومتطلبات البيئة.

٢- يركز التعديل السلوكى على السلوك القابل للملاحظة والقياس وتعتبر الملاحظة إحدى الأدوات الهامة التى يستخدمها أخصائى الجماعة.

٣- يعتمد التعديل السلوكى على استخدام التجريب والتسجيل واستخدام البيانات وهذا ما تعتمد عليه بحوث خدمة الجماعة التجريبية.

٢- التعديل السلوكي وديناميكية الجماعة :

نعنى بالديناميكية: "القوى السيكولوجية والإجتماعية التى تؤثر فى العلاقات داخل الجماعة".

وقد تتأثر هذه الديناميكية بمجموعة من العوامل التى نذكر منها على سبيل

المثال حجم الجماعة - أغراض الجماعة - شخصيات الأعضاء بالجماعة - القيادة داخل الجماعة - والضبط الإجتماعى - الشعور بالولاء والإنتماء للجماعة - الإتصال داخل الجماعة والظروف المحيطة.

اما من وجهة نظر التعديل السلوكى فتعرف ديناميكية الجماعة بأنها "مجموعة المثيرات والاستجابات الأخرى فى أى موقف تجتازه الجماعة".

وعلى ذلك فإن ديناميكية الجماعة تعتمد على التفاعل القائم على مثير واستجابة، ويكتسب العضو انماط ونماذج سلوكه وسمات شخصيته نتيجة تفاعله مع الآخرين من خلال الجماعات.

وجدير بالذكر أن طريقة العمل مع الجماعات فى مجال تعديل السلوك من خلال التفاعل داخل الجماعة تعتمد على تحقيق نوعين من الأهداف ذات العلاقة المتبادلة.

الأول : مساعدة الأعضاء داخل الجماعة على تعديل السلوك المشكل وخاصة ذلك السلوك الذى يظهر جلياً فى المواقف الفردية للأعضاء.

الثاني : إتاحة الفرصة للأعضاء التى تعمل على تشجيعهم فى المواقف المختلفة عندما يقومون بسلوك يستحق التشجيع.

وأيضاً يؤثر حجم الجماعة فى تعديل سلوكها، حيث يفضل ان يبدا حجم الجماعة المراد تعديل أو تخفيف حدة سلوك أعضائها أن يبدا بإثنين ولا يزيد عدد أعضائها على عشرة أعضاء، حيث أن هذه النوعية من الجماعات لا تعمل فقط على إحداث تغيير متوازن، ولكن تساعد الأعضاء أيضاً على أن يتعرفوا على الأهداف الحقيقية من وراء هذا التعديل السلوكى.

٣- فنيات التعديل السلوكي وخدمة الجماعة:

عكف علماء التعديل السلوكى والتعلم الإجتماعى على التفكير فى عدد كبير من الفنيات الخاصة التى تصلح للاستخدام فى علاج الكثير من المشكلات وأوجدت لكل مشكلة سلوكية فنية ملائمة لعلاجها، وبهذا تنوعت أساليب التعديل السلوكى، وأصبح أمام الأخصائيين فرصة اختيار واسعة من هذه الأساليب والفنيات، ولذلك سوف نتعرض لهذه الفنيات وعلاقتها بطريقة خدمة الجماعة.

أ) فنيات التدعيم:

يشير مفهوم التدعيم إلى أى فعل يؤدى إلى زيادة حدوث استجابة معينة أو تكرارها، وذلك مثل المدح والتشجيع أو الإثابة المادية أو المعنوية لنمط معين أو أنواع من الاستجابة من الشخص ويكون التدعيم إيجابياً أو سلبياً.

ويذكر سكينر أن السلوك اللفظى التلقائى أو التفاعل يخضع لعملية تدعيم اجتماعى، فالعضو عندما ينطق كلمات مقبولة اجتماعية يؤدى إلى إثابته بالتشجيع أو بإعطائه بعض الأشياء المحببة.

والتدعيم نوعان:

١- التدعيم الإيجابي:

يشير التدعيم الإيجابى إلى أى فعل أو حادثة يرتبط تقديمها للفرد بزيادة شيوع السلوك المرغوب، وذلك مثل شكر العضو أوتقديم هدية له، لما قام به من عمل داخل الجماعة.

٢- التدعيم السلبي:

يتمثل التدعيم السلبى فى التوقف عن إظهار منبه كريه أو منفر عند ظهور

سلوك غير مرغوب، وهو أيضاً يؤدى إلى الزيادة فى السلوك المرغوب.

ويستخدم اسلوب التدعيم فى طريقة خدمة الجماعة فى جميع وسائل التعبير فى البرنامج والأنشطة المختلفة، حيث يستخدم الأخصائى أسلوب التشجيع مثل كلمة «برافو» «عظيم» عند حدوث سلوك مرغوب فيه وأسلوب التنفير من سلوك آخر لمقارنته بالسلوك المرغوب وتثبيته، وذلك عن طريق ممارسة الأنشطة التى تكون لها صلة بالسلوك المشكل والتى من شأنها ان تلغيه أو تساعد على إلغائه أو حتى التخفيف من معدلات تكراره.

ب) فنيات العقاب :

يشير سكينر Skinner إلى أن مبدأ العقاب يعتبر إحدى المبادئ الأساسية للتعلم والعقاب يعنى «إظهار منبه مؤلم ومنفر عند ظهور سلوك غير مرغوب فيه، والعقاب يختلف عن التدعيم السلبى من حيث أن هدف التدعيم السلبى هو زيادة السلوك المرغوب أما العقاب فهو الإقلاع عن السلوك غير المرغوب".

ومن أمثلة العقاب :

العقاب اللفظى الذى يأخذ شكل Exclamation «لا» أو «توقف Stop-it» وهى تحقق فاعلية فى كثير من المواقف وأيضاً العزل ويستخدم ذلك فى جميع انشطة برنامج الجماعة.

ج) فنيات التعلم الإجتماعي :

أ- تكنيك النمذجة السلوكية: Modeling الإقتداء أو النمذجة عبارة عن تعلم سلوك معين من خلال ملاحظة شخص يسلك هذا السلوك.

ويتمثل هذا التكنيك فى عدة طرق منها:

١- تقديم النموذج القدوة فى عرض فعلى.

٢- عرض القوة بطريق التخيل.

٣- عرض رمزى من خلال المشاهدة السينمائية أو الفيديو.

٤- المساهمة أو المشاركة فى أداء السلوك بعد ملاحظة القدوة.

ويمكن استخدام هذا الأسلوب فى خدمة الجماعة من خلال الآتى:

١- عمل تمثيلية يقوم الأعضاء بمشاهدة أشخاص يمثلون النموذج المراد الإقتداء به أو الاستماع لحديث معين عن النموذج حتى يروا الطريقة الصحيحة للسلوك عن طريق المحاكاة وتكون واقعية قدر المستطاع.

٢- يقوم الأخصائى بتوزيع الأدوار على الأعضاء لتمثيلها فى مواقف مماثلة.

٣- يتم التشجيع والمدح للسلوك التمثيلى الجيد، وخاصة السلوكيات المرغوب فيها، ومناقشة السلوكيات غير المرغوبة، والتنفيذ منها ويتم ذلك من خلال حفلات السمر والمناقشة الجماعية وأثناء الرحلات.

ب- يركز التعديل السلوكى على السلوك القابل للملاحظة والقياس، ولا يعنى ذلك أن التعديل السلوكى لا يهتم بالسلوك غير الملاحظ، بل على العكس فالبحث وراء السلوك غير الملاحظ يقود إلى شرح وتفسير السلوك الظاهر، ويساعد على تحديد التكنيكات اللازمة لتعديله.

جـ- ينظر التعديل السلوكى إلى نمو السلوك وارتقائه نظرة شمولية، ويؤدى ان معظم اشكال السلوك تنمو وتتطور وفقاً لمبادئ معينة، ومن ثم فإن التعديل السلوكى يهتم بدراسة القوانين المنظمة للسلوك من خلال دراسة العلاقة الأمبيريقية بين وقوع السلوك ومسبباته.

د- أن التعديل السلوكى يستخدم المناهج العلمية لاكتشاف وتحليل البيانات

وتحليل التركيبات المعقدة للسلوك الإنسانى، وتعتبر الملاحظة والتسجيل واستخدام البيانات والتجريب أدوات يستخدمها التعديل السلوكى لإكتشاف وتحليل السلوك.

د) الخصائص الأساسية لنموذج تعديل السلوك:

يركز النموذج السلوكى على أساس أن التعلم هم عملية مركزية هامة فى نمو الشخصية، وعلى ان البحث العلمى المنظم هو الوسيلة المثلى لدراستها.

ويمكن تحديد الخصائص الأساسية لنموذج تعديل السلوك فى عدة نقاط:

الأولــي: تحديد انشطة المساعدة والتدخل التى تم تكوينها من خلال النظريات والجوانب التجريبية لعلم النفس، وعلم النفس الإجتماعى.

الثانيــة: عملية التوحد مع العميل ومفاهيمه الخاصة خلال الملاحظة.

الثالثــة: قياس التعبيرات التى تحدث فى تغيير السلوك، وهل التدخل يحدث اى تغييرات أم لا.

الرابعــة: تصنف إجراءات المساعدة والتدخل بدرجة تجعلها اكثر إحتمالاً.

الخامسة: رفض التفسيرات الخاصة أو الذاتية المتصلة بالسلوك المشكل والذى ينتج من سوء الأداء الوظيفى للفرد.

السادسة: الوصول إلى جو التغيير الإيجابية أكثر من الوصول للتغيرات العقابية أو التأديبية، والتى تتصل بالأسباب الأخلاقية والقيمية.

فالموضوع فى التعديل السلوكى هوالسلوك اللا توفيقى، والذى لا يفترض أنه وليد الصراع عميق نتيجة نتيجة عمليات لا شعورية، إذ أن مثل هذه العمليات تفتقر للدليل العملى، وإنما هو مجرد استجابات متعلمة تجد من التدعيم ما

يكفل استمرارها.

هـ) المهارات الأساسية التي تستخدم في نموذج التعديل السلوكي:

بالإضافة إلى ما تتطلبه النماذج المختلفة للمساعدة من مهارات وخاصة تلك المهارات التى تساعد على تكوين التوقعات الإيجابية لدى العملاء وإثارة الدوافع للمشاركة الإيجابية لدى العملاء بمستوى أعلى من التجارب والإحترام فإن النموذج السلوكى فى مؤسسات الخدمة الإجتماعية يحتاج إلى تحديداً أكثر.

ويمكن تحديد هذه المهارات بصورة أخرى فى عدة نقاط:

١- المهارة فى تحديد حدود المشكلة والنتائج المرغوب الوصول إليها.

٢- المهارة فى اختيار نوعية السلوك والشروط التى تشملها خبرات العميل ويتطلب ذلك معلومات عن الاستجابات المختلفة التى تشملها خبرات العميل وتشمل خبرات القلق، وتشمل الجوانب الفسيولوجية واللفظية، وتحريك القدرات.

٣- قاعدة التجمع والمهارة هنا تتحدد فى تجميع القاعدة المناسبة من المعلومات وذلك فيما يتعلق بتكوين وبقاء السلوك وتجميع هذه المعلومات بوسائل مناسبة.

٤- المهارة فى التوحد مع الفرد ومصادر بيئته، ضمن أهم المهارات التى يقوم بها الأخصائى هى عملية التوحد مع المصادر لكل من الفرد والبيئة، والتى يمكن توظيفها لمساعدة العميل.

٥- تحديد الأهداف الموضوعية فواحد من المهارات الهامة هى توظيف المناهج السلوكية لتحديد نوعية الأهداف المناسبة.

٦- اختيار خطط التدخل من أهم المهارات فى تحديد الخطط المناسبة

للتدخل من خلال جمع المعلومات أثناء عملية المساعدة واستخدام الفروض التى تعدل بالعلاقات الوظيفية التى توحد وتتصل بمشكلات السلوك وكيف يمكن لهذه العلاقات أن تحقق النتائج المرجوة.

و) مراحل نموذج التعديل السلوكي:

تمر مراحل تعديل السلوك وفقاً للنموذج بعدة مراحل نذكر منها:

١- وصف المشكلة، والسلوك فى مصطلحات وتتطلب هذه الخطوة تحديد المشكلة فى مصطلحات، بحيث يمكن ملاحظتها.

٢- تحليل السلوك الوظيفى فى المشكلة ويتطلب ذلك تحديد الحوادث، وتسلسل المشكلة وارتباطها بأنواع السلوك.

٣- اختبار هدف السلوك، أى اختيار تغير السلوك أو السلوك المراد تغيره، والقيام بالتحليل الوظيفى للمشكلة، واختيار أنماط السلوك التى يمكن قياسها.

٤- بناء أهداف السلوك، فبناء أهداف السلوك لا يرى دائماً كجزء من عملية تحليل السلوك ولكنها تعتبر كعملية هامة.

٥- إبتكار أدوات تغيير السلوك، أى اختيار الأدوات المناسبة التى تساعد على إحداث تغييرات فى السلوك.

٦- تقويم برنامج تغيير السلوك، ويتم ذلك من خلال تجميع البيانات الخاصة بتغير السلوك وتحليله.

ز) مدى استفادة خدمة الجماعة من هذا النموذج:

تستفيد خدمة الجماعة من هذا النموذج فى تعديل السلوكيات غير السوية

حيث يسمح لها بممارسة الأنشطة المختلفة من خلال البرامج المتنوعة فى العمل مع الجماعات بمراحل نموها المختلفة.

فقد قـ مت دراسة بعمل برنامج سلوكى يحتوى على أنشطة سلوكية (قصصية - رياضية - فنية موسيقية - مناقشات جماعية - تمثيلية) التى تمارس جماعياً مع جماعات الأطفال اللقطاء من سن ٩-١٢ عاماً حيث أن الطفل اللقيط يشعر بعدم وجود الأسرة الطبيعية مما يدعوه إلى سلوكيات غير سوية وقد استندت الدراسة على نظرية التعديل السلوكى وفنياته المختلفة التى سبق ذكرها.

وفيما يلى كيفية استفادة خدمة الجماعة فى علاج هذه السلوكيات (العدوان - الانسحاب - التمرد) من خلال ممارسة أخصائى الجماعة للبرنامج مع تلك الفئات.

أولاً- العدوان:

العدوان هو سلوك يتسم بالعنف فى الإتصال أثناء التعامل مع الآخرين والاحتكاك بهم ويعبر عنه باللفظ أو الإعتداء الجسمى، ويستخدم العدوان أحياناً كوسيلة للدفاع عن النفس أو لتحسين صورة الذات أو تدمير النفس أو للآخرين.

كيفية التغلب على هذا السلوك من خلال برنامج خدمة الجماعة السلوكى:

١- اكتشاف أخصائى الجماعة للميول العدوانية لدى الأطفال وإشراكهم فى الجماعات المختلفة.

٢- توفير جو منضبط داخل الجماعة للحد من هذا العدوان.

٣- التعزيز الإيجابى للسلوك اللا عدوانى فى الجماعة والبعد عن الأساليب المؤلمة.

٤- تعاون المشرفة والأخصائى فى إشراك الطفل فى البرامج الجماعية

والأنشطة المختلفة للحد من السلوك العدوانى وممارسة الطفل.

٥- إبداء الإهتمام بالعضو الذى وقع عليه العدوان داخل الجماعة.

٦- الحد من النماذج العدوانية داخل الجماعة بتقديم نموذج اقتداء تتمثل أو تقوم بتقليده الجماعة.

٧- إعطاء وقت كافى للطفل للعب الجماعى بالمؤسسة فى صورة جماعات مختلفة مع تسجيل ملاحظات الأخصائى للتنفيث عن الطاقة الداخلية ومتابعتهم أثناء اللعب.

٨- استخدام لفظ العقاب (لا) كوسيلة لتخفيف حدة السلوك الذى قام به احد الأعضاء أثناء اجتماع الجماعة.

ثانيــاً - التمرد :

هو "تجاهل القوانين والقواعد المنظمة وعدم الالتزام بالواجبات والمواعيد المتفق عليها وإساءة التصرف فى الجلسات الجماعية".

كيفية التغلب على مشكلة التمرد ودور خدمة الجماعة حيالها من خلال البرنامج السلوكى :

١- التعزيز الإيجابى من خلال أنشطة البرامج المختلفة، وذلك عن طريق الثناء على العضو فى كل مرة يستجيب فيها لمطالب الجماعة وتجاهل سلوك المجادلة والعصيان عند الطفل.

٢- القصاص وهو من أكثر الطرق فاعلية فى إنهاء التمرد عندما يتأكد العضو أن سلوكه هذا يؤدى إلى نتائج غير سارة فبعض الجزاءات من أعضاء الجماعة التى تقع على العضو داخل الجماعة والتى تناسب مرحلة النمو التى وصل إليها وفى حدود المعقول تعطى نتيجة إيجابية فى

العدول عن هذا السلوك لدى الأعضاء.

٣- التعبير عن عدم الرضا أثناء العمل مع الجماعات إذا وقع خطأ من أحد الأعضاء وعبر باقى الأعضاء مثلاً عن الاستياء والرفض لهذا السلوك وبعبارات تشير إلى الأثر المزعج لعدم الطاعة ومشاعرهم حيال ذلك، ولكن ذلك يتم بأسلوب لطيف وحازم ممايؤدى إلى إقلاع (العضو) عن هذا السلوك، ولابد من البعد عن التأنيب.

٤- إقران المكافأة بالعقاب داخل وخارج الجماعة أي الثناء على العضو فى حالة استجابته لما يطلب منه، وأيضاً إظهار التعبير عن عدم الرضا فى حالة رفضه مع توضيح أن المصلحة تتطلب أن يطيع الأوامر.

٥- إظهار المزيد من الحب والمودة للعضو وقضاء بعض الوقت معه بالنسبة للمشرفة والأخصائية والأم البديلة، لتقوم علاقة حميمة بين العضو والمشرفين مما يدفع العضو إلى قبول النظام الذى تفرضه المؤسسة.

٦- لابد من تجاهل السلوك السلبى، حيث أن الانتباه المستمر من المشرفين وحتى الانتباه السلبى بالتوبيخ ممكن أن يعزز سلوك العضو السيئ، لذا ينصح بعدم إبداء الاهتمام بسلوك عدم الطاعة بقدر الإمكان خصوصاً فى الحالات البسيطة.

٧- لابد وأن تكون الأوامر والقواعد التى تقدم للعضو مباشرة ومختصرة ومحددة جدا حتى يستطيع تنفيذها ولاترهقه بكثرة الغموض ممايؤدى إلى تمرده.

٨- إتاحة الحرية للعضو فى بعض التصرفات أو فى أن يظهر عدم الموافقة طالما أن سلوكه لن يسبب الأذى لنفسه أو للآخرين.

ثالثاً - الانسحاب :

هو " حيلة دفاعية يعمد إليها الفرد فى مواجهة الشعور بالوحدة".

ويشير هذا السلوك إلى نقص الفاعلية والخجل والانعزال عن مشاركة الجماعة فى تفاعلاتها وقراراتها.

كيفية التغلب على مشكلة الانسحاب ودور خدمة الجماعة حيالها من خلال البرنامج السلوكى:

١- دراسة أسباب الانسحاب عند الأعضاء اللقطاء من حيث جميع النواحى الصحية والاجتماعية والظروف المحيطة بهم هل هى أسباب واقعية بيئية أم وهمية.

٢- تشجيع الأعضاء المنسحبين على الانضمام إلى الجماعات المختلفة فى حدود قدراتهم والتى تتيح لهم الفرصة فى إظهار بودار الثقة بالنفس عندما يكونون على قدم المساواة مع الاعضاء الآخرين من حيث المنافسة.

٣- عدم توجيه النقد اللاذع أو الإفراط فى التوجيه داخل الجماعة مع تقديم قدر معقول من العطف والرعاية والمحبة.

٤- عدم مقارنة الأعضاء داخل الجماعات وخارجها بمن هم أكثر ثقة بأنفسهم سواء فى الاستقرار الذهنى أو الجسمى أو الوسامة أو القدرات أو الاستعدادات الاجتماعية.

٥- إشراك الأعضاء فى حفلات السمر المختلفة لتعويدهم على المواجهة ومخالطة الغرباء.

٦- تعزيز الاتصالات الشخصية والاجتماعية.

٧- تعليم مهارات وهوايات جديدة للمساعدة على لعب الأدوار داخل الجماعة

ودمجها فى الأنشطة الجماعية.

٨- التشجيع غير المباشر وغير الصريح لهؤلاء الأعضاء المنسحبين والاهتمام بعملهم وإنتاجهم أكثر من الاهتمام بصفاتهم الشخصية.

النموذج السادس - نموذج التركيز على المهام :

Task - Centered Mode

مقدمة :

تتعرض ممارسة الخدمة الاجتماعية لعدة انتقادات من بينها أنها غير فعالة فى تحقيق أهدافها وحتى عندما يتسنى لها تحقيق بعض الأهداف فإن فاعلية العلاج تستغرق وقتاً وجهداً لايتمشى مع طبيعة السرعة التى يتسم بها عصرنا الحالى.

من هذا المنطلق كانت بداية البحث عن نموذج جديد للممارسة المهنية يجعلها أكثر فاعلية فى مواجهة المشكلات المتغيرة فى المجتمع فكان ذلك النموذج هو نموذج التركيز على المهام المحورية واجبة الأداء فهو شكل من أشكال ممارسة الخدمة الاجتماعية تتسم بالوقت المحدد والقصير لمساعدة الأفراد والجماعات ذوى المشكلات الخاصة بالأدوار والعلاقات الاجتماعية وأيضاً تلك المشكلات المتعلقة بالقضايا المجتمعة على حل مشكلاتهم.

١) الأسس التي يقوم عليها النموذج :

١- تركيز عملية المساعدة المهنية وفقاً لهذا النموذج على الأهداف التى يريد أعضاء الجماعة تحقيقها بدقة فتوضع هذه الأهداف والاستراتجيات

المستخدمة بوضوح وبموافقة الجماعة.

٢- يتم تحقيق هذه الأهداف من خلال سلسلة من الأفعال والمهام والواجبات التى يؤديها عضو الجماعة وأيضا المهام المهنية التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى.

٣- مسئولية إحداث التغيير تقع على عاتق عضو الجماعة أكثر مما تقع على عاتق الأخصائى ويتمثل دور الأخصائى فى مساعدة الأعضاء على تنفيذ المهام.

٤- يعتمد هذا النموذج على العمل الحر حيث يفترض أن نظرية واحدة لاتكفى للتعامل مع المواقف المتنوعة التى تتعامل معها الأخصائى على أنه يمكنه اختيار الأساليب المختلفة والتى تتناسب مع طبيعة الأهداف والمهمة المتفق عليها مع عضو الجماعة.

٥- يعتبر الوقت المحدد والقصير سمة لهذا النموذج حيث تتراوح فترة التدخل المهنى باستخدام هذا النموذج من ٦-١٢ اجتماع خلال شهرين أو اربعة أشهر.

٢) خطوات تطبيق نموذج التركيز علي المهام :

ممارسة التركيز على المهام بمثابة طريقة فنية متميزة الوضوح تتكون من خمس خطوات متعاقبة ولكنها متداخلة ومتشابكة تمثل منظومة تؤدى إلى تحقيق غرض محدد وهو المساعدة فى تحقيق أهداف الجماعة وهذه الخطوات هى خطوات منهجية تتسم بالترتيب والاهتمام بالتنظيم والاهتمام بالتنظيم الذى يؤدى إلى تحقيق أهداف كل من الأخصائى والجماعة واستثمار الوقت والجهد والمال مما يشجع على الممارسة الفعالة.

ويمكن عرض خطوات تطبيق نموذج التركيز على المهام كما يلى :

أ) تحديد الأهداف Goals Specification :

تستهدف عملية تحديد الأهداف مساعدة كل من الأخصائى والجماعة على فهم هذه الأهداف بالدرجة التى تتناسب مع تكوين المهام وتحليل معوقات إنجازها، وهناك بعض الشروط الضرورية التى يجب على الأخصائى مراعاتها فى عملية وضع وتكوين الأهداف أهمها :

١- ارتباط الأهداف برغبات الجماعة حيث أن عرض الأخصائى للأهداف على الجماعة تعمل على إعاقة التعاون بينهما ولذلك فلابد أن يتيح الأخصائى لأعضاء الجماعة فرص المشاركة الجادة والفعالة فى اختيار الأهداف التى يسعون لتحقيقها ويعطى لهم الحق فى اختيار أو رفض الأهداف المراد تحقيقها، وذلك بعد شرح واضح لهذه الأهداف ومدى أهميتها لكل من البيئة المحيطة والمجتمع الخارجى وذلك تحقيقاً لمبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير.

٢- تحديد الأهداف بصورة يمكن قياسها.

٣- تحديد أهداف عملية.

ب) التعاقد Contracting :

يعتبر التعاقد شكل حديث للاتفاق التقليدى الذى يتم بين الأخصائى والجماعة وهو اتفاق واضح للعمل على تحقيق الأهداف.

وتستخدم كل من التعاقدات الشفوية والمكتوبة عند الممارسة وتكون واضحة ومحددة لتزيد من فهم أعضاء الجماعة لما يجب أن يقوموا به.

والوظيفة الرئيسية للتعاقد هى التأكيد على أن الممارس والجماعة يساهمون فى فهم أغراض ومحتوى العمل ويتشكل التعاقد منذ بداية العمل مما يؤدى إلى

تحقيق أكبر مشاركة ممكنة للجماعة فى وضع مقترحات للتعاقد بالإضافة إلى شرح كامل ومفصل من الأخصائى حول مقترحاته وتوجيهاته وذلك لإعطاء فرصة كافية للجماعة كى تسأل وتطلب التوضيح أو التفسير لبعض النقاط الغامضة.

ج) التخطيط للمهام وتنفيذها Task Planning and implementation :

تعتبر المهام إجراءات أو أفعال محددة لتحقيق الأهداف يتم التخطيط لها والاتفاق عليها بين الجماعة والأخصائى وتعتبر قابلة للتطبيق بواسطة كل منهما سواء خارج الاجتماعات أو داخلها فمهام الجماعة عبارة عن إجراءات (أفعال) يعتزم الأعضاء تنفيذها أما مهام الأخصائى تعتبر إجراءات مهنية يؤديها لتحقيق أغراض الجماعة.

د) تصنيفات المهام :

- مهام عامة ومهام إجرائية.
- مهام فرعية ومهام سلوكية.
- مهام مترابطة ومهام معقدة.
- مهام فردية ومهام متبادلة ومهام مشتركة.

وبعد تحديد الأهداف وصياغة التعاقد يحاول كل من الأخصائى والجماعة التخطيط للمهام وهذه العملية تتضمن مايلى :

١- تحديد البدائل الممكنة Generating Alteranatives :

وعادة يعتبر الأخصائى هو المولد الأول لهذه البدائل فقد يكون الأعضاء غير قادرين بمفردهم على الوصول إليها حيث أن الأخصائى لديه معرفة خاصة حول أنواع المهام التى تصلح جيداً لتحقيق أهداف الجماعة.

وبناء على ذلك فإنه يمكن الاستفادة من مصادر متنوعة للتخطيط للمهام منها :

أ- خبرة عضو الجماعة (المصدر الأساسى).

ب- الاستعانة بالخبراء.

جـ- خبرات الأخصائى : فالأخصائى يجب أن يستفيد من خبراته المهنية فى اقتراح مهام الأعضاء حيث يستعيد خبرات الممارسة السابقة مع مواقف مشابهة وبالتالى يتوقع النجاح أو الفشل فى الأداء.

٣- الاتفاق علي المهام Task Agreement :

بعد تحديد البدائل المقترحة واختيار افضلها يتم الاتفاق المبدئى بين الأخصائى والأعضاء على مهام كل عضو.

٣- التخطيط لتنفيذ المهمة Planning Task Accom Plishment :

بعد الاتفاق على المهمة تأتى خطوة الاستعداد لتنفيذ تلك المهمة مما يساعد فى زيادة دافعية الأعضاء لتنفيذ المهام بالاتفاق بين الأخصائى والأعضاء وذلك من خلال الأنشطة التالية :

أ- تحديد الدوافع والمنطلق لتنفيذ المهمة Establishing Incentives and Rational :

تهدف هذه الخطوة إلى زيادة دافعية عضو الجماعة لتنفيذ المهمة وتوضيح كيفية ارتباط المهام بأهداف الجماعة وتحديد الفوائد التى سوف تنتج من تنفيذها.

ب- وضع خطة تفاصيل تنفيذ المهمة Plan the Details of Carry-

السلوك وعلى الأخصائى أن يساعد الجماعة على أن تضع المعايير التى تقبل أو لاتقبل أى سلوك وهو مايسمى بالبناء القيمى ويتفق مع قيم الجماعة والمؤسسة.

ويتوقف ذلك على مهارة الأخصائى وقدرته على معرفة أهداف الأعضاء واهتماماتهم ويساعد الأخصائى أعضاء الجماعة للتوصل إلى نوع من التعاقد حول ماتم الاتفاق عليه بين الأعضاء وبعضهم البعض وبينهم وبين الأخصائى نحو المشكلات التى يمكن تناولها والوسائل.

وهى مرنة ومتغيرة ويجب أن يكون التعاقد أيضاً مرناً يعاد النظر فيه بتغير المرحلة التطورية للجماعة.

جـ- التدخل فى البيئة Intervention in the Environment :

تلعب البيئة الاجتماعية دوراً مزدوجاً فهى المحددة لمعالم السلوك وهى المصدر للمشكلات التى تعترض الأعضاء وهى الأعضاء وهى أيضاً أداة أساسية لإحداث التغيير وهكذا ينظر إلى البيئة على أنها :

١- مجال حيوى : يؤدى فيه الفرد أدواراً مختلفة.

٢- مجال تنظيمى : تنظم فيه الجهود المهنية التى تستهدف التغيير.

٣- مجال تفاعلى : (داخل الجماعة الصغيرة) يتم فيه توجيه التفاعلات بواسطة أخصائى الجماعة الذى يؤثر على اتجاهات الأعضاء، وخبراتهم ومشاعرهم وسلوكهم.

ويتعرض العميل لبعض المواقف الاجتماعية الصعبة نتيجة لسلوكه أو لظروف اجتماعية بيئية يتدخل الأخصائى مع العميل لإحداث تغييرات ضرورية تساعد فى تحسن الأداء وتغيير المواقف يستلزم جهود وخبرات خدمة الجماعة وخبرات التعلم وعموماً ينظر هذا النموذج إلى الجماعة على أنها بيئة اجتماعية

- ووسيلة - وإطار يحقق فيه كل من الأخصائى والجماعة أهدافها وذلك من خلال :

١) أساليب الضغط التى تستخدمها الجماعة.

٢) تحقيق قدر من التجانس بين أعضاء الجماعة.

٣) بعض القواعد والمعايير يتفق عليها الأعضاء.

٤) قيام الجماعة بمساعدة الأخصائى بعمليات بالبيئة الخارجية وتتأثر بها.

٥) جهود الأخصائى لكى يدعم قدرات الأعضاء للتعاون من أجل تحقيق أهدافهم.

د- أولويات الخدمة :

ترتبط الأولويات بمسئولية الأخصائى نحو المجتمع وبالتغير التنظيمى فى الجماعات والمجتمعات وهذه الأولويات كما يلى:

المشكلات الإجتماعية الناجمة عن الفقر - المرض العقلى - المشكلات التعليمية - الجريمة - الأحداث. وغيرها.

١- المبادئ المستمدة من العلوم السلوكية :

يستند العاملون مع الجماعات فى ممارستهم إلى النظريات المستمدة من العلوم السلوكية بهدف:

١- التوصل إلى استراتيجيات وأساليب جديدة فى التدخل.

٢- التعرف بأساليب التغير التى تستمد من تراكم الخبرات فى الممارسة.

٣- مساهمة البحوث التطبيقية التى تساعد فى اختيار وتقييم عمليات التغير الموجه.

تأثر النموذج التنظيمى بالتطور فى العلوم الإجتماعية والنفسية واستفاد

منه لتحقيق التكامل والنمو فى الأساليب المختلفة وذلك على النحو التالى:

١- النظريات الخاصة بالمجتمع والبناء الإجتماعى ووظائفه.

٢- النظرية التنظيمية التى تنظر إلى الفرد أو الجماعة «كعميل» بالمؤسسة تتأثر بها وبسياستها وما يتاح لها من فرص لكى تعمل على تغيير سياستها أو إجراءاتها فى الخدمات.

٣- نظرية الجماعة الصغيرة وتتضمن نظرية الدور.

٤- نظرية التبادل الإجتماعى (التوصل - الإتصال المبتذل).

٥- النظرية الإجتماعية السلوكية.

٦- نظرية الذات.

٧- نظرية التنشئة الإجتماعية.

٢- دور أخصائى الجماعة من خلال هذا النموذج:

ينظر إلى الأخصائى على أنه شخص تعاقد مع أعضاء الجماعة لكى يساعدهم على تحقيق أهدافهم نحو حل مشكلاتهم التى تعد من الأداء الإجتماعى.

فيقوم باختيار وتكوين الجماعة، يتفاعل مع الأعضاء بطريقة مباشرة وغير مباشرة، يتدخل عند اللزوم لإيجاد قيم ومناخ اجتماعى سليم، يتدخل فى البيئة.

ويتضمن دور الأخصائى بعض العمليات الأساسية مثل تكوين الجماعة وحجمها وأهدافها - بنائها التنظيمى - العمليات الجماعية. ويجب أن يستوعب الأخصائى مدى تفاعل هذه الجوانب مع بعضها ويجب أن يؤمن بأن تفاعل هذه العوامل يتأثر إلى حد كبير بوظائف المؤسسة فى إطار النظم الإجتماعية الأكبر-

وتحليل هذه الوظائف يمكن الأخصائى من مساعدة الأعضاء نحو تحقيق اهدافهم من خلال التنسيق بين الجهود المتبادلة بين الفرد والجماعة وكذلك ما تحدثه البيئة الخارجية من تأثير فى الجماعة وأفرادها.

٣- الخصائص الأساسية للنموذج التنظيمى:

ينظر إليه الفرد (عضو الجماعة) بكل مكوناته من معارف واتجاهات ومشاعر وسلوكه داخل الجماعة وفى البيئة الخارجية. وهذه النواحى تصحح اتجاه الأخصائى عند تناوله للموقف لإيجاد أساليب التدخل التى تبنى على النظرة الشاملة المتكاملة للأفراد - المواقف الإجتماعية - القوى الخارجية.

والأخصائى هنا يقوم بدور الوسيط بين أعضاء الجماعة والمؤسسة وكذلك بين الجماعة والبيئة.

وتصنف المؤسسات على ضوء ما تقوم به من خدمات، فهناك مؤسسات تؤدى خدمات ضرورية من أجل استقرار المجتمع، وهناك مؤسسات تستهدف التغيير فى المجتمع ومؤسسات التعليم - الرعاية الإجتماعية.

وهناك مؤسسات فى مجال مساعدة الأفراد فى الإنتقال من مكانة اجتماعية إلى أخرى فى مجال حل الصراعات.

أ- مؤسسات تعمل فى مجال التدرج (الإنتقال من مكانة اجتماعية إلى أخرى):

- من وظيفتها مساعدة الأفراد على تعديل بعض القيم والاتجاهات بقيم ومعايير اجتماعية جديدة.
- وكذلك تسهيل عملية الإنتقال من مكانة إجتماعية إلى مكانة أخرى ومنها ما يقلل الإنحراف عن المجتمع أو ما يتعلق بالتنشئة الإجتماعية.

من أمثلة المؤسسات التى تعمل فى تغيير المكانات إما أنها مؤسسات للتنشئة الإجتماعية وغالباً ما تبنى خدماتها على تزويد الأعضاء بالمعارف والخبرات المكتسبة مثل المدارس - المراكز الإجتماعية - المحلات الإجتماعية - ؤسسات التربية الأسرية.

ب- وثالث الأنواع مؤسسات تعمل فى حل الصراعات:

Resocialization Social Control

منها مؤسسات الضبط الإجتماعى تقدم خدماتها من خلال عمليات مجتمعية Societal تصطبغ بالصيغة القانونية لها صلاحية تقويم السلوك المنحرف (مثل مؤسسات الأحداث والسجون - الصحة العقلية).

مؤسسات تعمل فى مجال إعادة التنشئة الإجتماعية التنشئة - تساعد الأفراد على النمو والتغير - إعادة التنشئة - إعادة تأهيل الذين فقدوا القدرة الجسمانية أو غيرها أو فقدوا العمل لكى يكونوا أكثر قدرة على مواجهة الواقع وإشباع الحاجات.

ولا يوجد فروق ظاهرة أمام المواطنين أو حتى العاملين بين هذين النوعين من المؤسسات ومنها ما يقوم بالجانبين معاً.

رابعاً- التدخل Intervention :

الواجبات الأساسية :

يختلف تدخل طريقة العمل مع الجماعات حسب نوع المؤسسة التى تمارس بها فبعضها يهتم بمقاومة الإنحراف. والبعض بالتنشئة الإجتماعية أو الضبط الإجتماعى أو إعادة التنشئة.

وفى كل هذه الأحوال فإن الأخصائى له واجبات أساسية يتم تنفيذها بأساليب

مختلفة تناسب طبيعة المؤسسة ووظيفتها ومجال عملها.

ويمكن تلخيص هذه الواجبات فى النواحى التالية:

أ- التقدير الأولى للدراسة Initial Assessment :

يركز الأخصائى على مشكلات الفرد والظروف المسببة لها وذلك من خلال التاريخ الإجتماعى الذى يحدد تفاعل شخصية الفرد مع العوامل البيئية والظروف الإجتماعية السيئة التى أدت إلى موقفه الراهن.

ب- مضمون القرار نحو التغير: Decisions on Contexts for change

يتفق الأخصائى مع الفرد حول عملية التدخل ومدى الحاجة إلى خبرات الجماعة فى ذلك وتحديد أسلوب التعامل One to one التعامل الفردى أو العلاج الأسرى أو التدخل فى البيئةومن الأهمية أن يتخذ العميل قراره دون ضغط أو سيطرة ويؤكد المؤلفان على أهمية حياة الجماعات وخبراتها فى إفادة الأعضاء ويعتمد ذلك على دور الأخصائى فى توضيح حقيقة الموقف وجوانبه المختلفة وأنسب الظروف فى عملية المساعدة.

جـ- تركيب الجماعة وتكوينها G. Composition and formation :

وتحدد كل مؤسسة سياستها فى تكوين الجماعات واء كان بنظام الأكواخ أو الجماعات النواحى أو قبول الجماعات المكونة ... إلخ وعلى كل دور الأخصائى هنا هو أن يساعد الجماعة أو الأعضاء الجدد فى الإتفاق على أنسب حجم للجماعة وشروط العضوية ودرجة التجانس وذلك على ضوء سياسة المؤسسة وتحديد الأغراض والمشكلات التى ترغب الأعضاء فى حلها.

وبعد تبدأ عملية التعاقد من خلال الإجتماعات الأولى للجماعة ويمكن أن يتحدد قرار العضو فى الاستمرار أو عدمه ويركز الأخصائى هنا على

تحقيق قدر من التماسك ومساعدة الأعضاء على فهم أغراض الجماعة ووضع بعض القواعد الخاصة بالإجتماعات وزمانها - مكانها - مدتها ... إلخ ويتوصل الأعضاء فى نهاية هذه المرحلة إلى ما يسمى بالتعاقد «Secondary treatment contracts»

د- تدخل الأخصائى من أجل التغيير:

يقوم الأخصائى بمساعدة الجماعة على اتخاذ قراراتها وهى عملية مركبة تتضمن: الأهداف - الاستراتيجيات - الأساليب.

ويعمل الأخصائى على تكامل تلك العمليات بهدف تدعيم الحياة الجماعية وتحسين البيئة.

١- بالنسبة لأهداف التدخل Secection of Intervention goals

يحدد الأخصائى أى الجوانب التى يمكن تناولها الفرد «اتجاهاته - مداركه - الأداء الإجتماعى - أم البيئة». وهما إذا كان ذلك من خلال الجماعة ككل ومدى تدخل الأخصائى فى ذلك. وهنا يصبح وجود الأخصائى كوسيط للتغير.

٢- أما بالنسبة لاستراتيجيات التدخل:

Selection of Intervention Strategies

يتحدد ذلك على ضوء الأهداف وهى مرحلة وسط تمهد لتحديد مضمون البرنامج ويعتمد ذلك على دور الأخصائى كخبير إما تناول الإتجاهات Export أو تناول عمليات الصراع.

٣- أو بالنسبة للأساليب Techniques

وينعكس ذلك على اسلوب عمل الأخصائى ويتناول مساعدة الأعضاء فى عملية حل المشكلات أو تحديد موضوعات المناقشة .. إلخ.

هـ- الإنهاء والتقييم:

إن عملية الإنفصال أو الإنهاء سواء بمعرفة العضو أو الجماعة ككل شئ معترف به ويجب أن يكون القرار في هذا الشأن قرار مشتركاً بمعرفة العضو والأخصائي أو الجماعة والأخصائي ويجب التركيز هنا على المشاعر وعملية الإنهاء تتوقف على ما حققته الجماعة من أهداف بمساعدة الأخصائي الذى يشجع الأعضاء على تحقيق ذلك مع الإستفادة أقصى ما يكون من مصادر المؤسسة والبيئة الخارجية وفى عملية الإنهاء يقع على عاتق الأخصائي مهمة تقييم الخدمات وفاعليتها ويشترك معه في ذلك الجماعة وأعضاوها.

نماذج من عمليات التدخل فى المؤسسات المختلفة:

تختلف عملية التدخل أو عملية المساعدة حسب وظيفة المؤسسة وطبيعة المستفيدين من خدمات كما سبق أن ذكرنا ويرتبط ذلك بدور الأخصائي ومسئولياته وخططه في مساعدة الجماعة وأساليب التدخل سواء في تكوين الجماعة أو برامجها وسنتناول في هذا الإطار اربعة من تلك المؤسسات:

١) مؤسسات الإقلال من الإنحراف.

٢) مؤسسات التنشئة الإجتماعية.

٣) مؤسسات الضبط الإجتماعي.

٤) مؤسسات التأهيل الإجتماعي (إعادة التنشئة الإجتماعية).

١- المؤسسات التى تعمل فى مجال الإقلال من الإنحراف:

Intervention in organizations with anomic reduction function

- مثل المؤسسات التى تعمل مع جماعات النشل Rep Sessions او الشلل او جماعات المنازعة Encounter Group.

واعضاء هذه النماذج من الجماعات يتمتعون بدافعية عالية لكنهم غير متوافقون فى أدائهم الإجتماعى يميلون للخدمات السريعة.

يتركز إهتمام الأخصائى فى عملية تبصير الأعضاء بمشكلاتهم وقدراتهم الذاتية وعلاقاتهم ببعضهم البعض وتتلخص عمليات التدخل فى النواحى التالية:

أ- التقدير الأولى (التشخيص) :

التعرف على العوامل المسببة (ذاتية - بيئية) والغرض من ذلك معالجة نواحى الصراع او فقدان بعض القيم والمعايير الإجتمعية والتى يمكن أن يكون للأسرة دخل فيها. وتحديد تأثير ذلك على وجود نوع من الصراع بين قيم الأعضاء داخل الجماعة والوقوف على ما يتمتع به العضو من قدرة على إشباع لحاجاته من البيئة وخاصة فيما يتعلق بالتنشئة الإجتماعية.

ب- مضمون العمل :

تتركز أهمية خدمة الجماعة هنا فى إتاحة الفرصة للأعضاء المعرضين للإنحراف للإرتقاء معاً وتبادل وجهات النظر حول مشكلاتهم، وتتبع الروابط بينهم من مشاعرهم المشتركة نحو تلك المشكلات والوضع الإجتماعى.

جـ- تكوين الجماعة :

تحقيق قدر من التجانس فى المرحلة المعنوية أو المرحلة الدراسية ولا يمنع ذلك من وجود درجة من الإختلاف فى نوعية المشكلات وقد يكون الإختلاف ضرورى للنمو ويساعد الاختلاف فى المناقشة وتبادل الخبرات حول المواقف الاجتماعية المتناقضة كما يجب أن تكون الجماعة صغيرة الحجم.

د- الأهـــداف:

التركيز على الأداء الاجتماعى وتعديل الاتجاهات وتنمية المدارك وتنمية الأهداف وإتاحة الفرص لتحقيها من خلال النشاط الجسمى.

هـ- الاستراتيجيات:

يتحقق ما نماه من أهداف من خلال البرامج المتنوعة والألعاب الرياضية للحد من النزعة الإنحرافية أو الميول العدوانية، والتركيز على اجتماعات مناقشة المواقف الإجتماعية Gane Situations والتمثيليات التعبيرية Verbal Autobig-raphies وتمثيليات التعبير عن القيم.

و- الأساليب:

يقوم الأخصائى بالإمداد بالمعلومات التى تعين فى تحديد الاختبارات ويهتم بوسائل التعبير الإنفعالى Sociomotional techniques كاستعمال المطرقة - القيام بتمثيليات موقفية - ألعاب تساعد على حل الصراعات.

٢- مؤسسات التنشئة الإجتماعية:

يحتاج الصغار والبالغون لهذا النوع من الجماعات لمساعدتهم فى التنشئة الإجتماعية والإعداد للحياة كموظف وكأب أو كعضو ومتطوع فى جماعات.

ودافعية العضو وحماسه يكون غالباً ولذلك يجب تشجيع المشاركة. ومن هذا النوع من الجماعات ،جماعات الأقسام الداخلية بالمدارس وتركز الخدمات على تنمية الميول وإتاحة فرص التعليم،

أ- التقدير:

تحديد مدى إدراك الفرد لمسئولياته واحتياج هذا الفرد لنواحى التدعيم ودراسة الفرص المتاحة لإشباع احتياجات العضو ومايمكن أن يتحقق منها بجهود الأعضاء.

ب- المضمون :

يجد الأعضاء فى حياة الجماعة فرصاً طيبة لتدعيم الخبرات والأخذ والعطاء وتحمل المسئوليات وكذلك ممارسة العديد من المهارات.

جـ- تكوين الجماعة :

تحقيق قدر من التجانس فيما يتعلق بشخصيات الأعضاء مثل السن والمرحلة الدراسية والذكاء ... إلخ وعندما تقوم الجماعات بنشاط حل المشكلات يضم لهم بعض الأعضاء من ذوى الخبرة لمدهم بالمعلومات والمهارات المختلفة.

د- استراتيجيات العمل :

تكمن فى جماعات التعلم، حل المشكلات، جماعات النشاط العقلى التى تسهم فى زيادة المهارات التى تعمل على التغلب على المعوقات الإجتماعية، كما يعمل الأخصائى على إيجاد أساليب التعاون بين الأعضاء ومساندة بعضهم البعض سواء من خلال إمكانياتهم الذاتية أو بالاستفادة بالإمكانيات المتاحة فى البيئة.

هـ - أساليب العمل :

تصميم أهداف قصيرة المدى والمواقف التى تساعد على زيادة الأداء الإجتماعى وتحديد المواقف التى يمكن للأخصائى أن يتدخل فيها والأنشطة التى تمكن من لعب الأدوار المختلفة (Role play) وأنشطة تعديل السلوك Behavoir Modification وذلك من خلال عمليات التدريب Coaching.

٣- مؤسسات الضبط الاجتماعى :

الهدف الأساسى من تلك المؤسسات هو مواجهة أنواع السلوك التى تضع الفرد فى صراع مع المجتمع، لهذه المؤسسات نوع من السلطة والإلزام، ومعظمها مؤسسات مغلقة، خدماتها غير تطوعية، معظم عملائها يقاومون التغيير.

ويتركز اهتمام الأخصائي في خلق مناخ سليم لاستشارة العملاء نحو اكتشاف الأنماط السوية للسلوك واكتساب قيم ومعايير اجتماعية سوية.

ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

أ- التقدير (التشخصى) :

ويتم من خلال التفاعل مع الفئات التالية:

- الفرد: التعرف على مدي تأثير بعض الثقافات الفرعية على الفرد ومدى إلتزامه بها وبالمعايير الشاذة، وتحديد مدى قدرة الأعضاء على التوافق مع المجتمع.

- الأسر: وتحديد طبيعة العلاقات الأسرية والتى قد يكون لها تأثير فى موقف العضو.

- البيئة: وتحديد الفرص المتاحة بالبيئة التى لها أهمية وكذلك المعوقات الموجودة بالبيئة والمشكلات البيئية التى تنجم عن وصف الإنسان بصفة مجرم أو عاجز أو مريض عقلى ... إلخ.

ب- ماهية العمل (التدخل) :

الاستفادة من القوى الجماعية وتأثير الجماعة نفسها لمواجهة آثار القوى الجماعية السابق تأثيرها على الفرد واستخدام الأسرة نفسها فى تعديل السلوك.

جـ- تكوين الجماعة :

تتكون الجماعات من أعضاء ذوى مشكلات متجانسة ممكن تطعيمها بأعضاء ذوى خبرات سابقة بالمؤسسات ومرتبطون إلى حد كبير بأغراضها.

د- أهداف العمل :

الهدف الأساسى هنا هو تعديل الإتجاهات والسلوك المرتبط بها وتدعيم السلوك الإجتماعى ويشترك الأخصائى مع العضو فى تعبئة كافة الإمكانيات المتاحة فى البيئة مثل المؤسسات والجماعات السياسية ... إلخ ويسعى الأخصائى للتعرف على الأهداف الخاصة التى قد تختلف عن أهداف المؤسسة وقد يجد صعوبة حتى يتوصل إلى صيغة تعاقدية مع الأعضاء.

هـ- استراتيجيات العمل :

تبنى الخدمات على اساس تخطيط البرامج لتتضمن عمليات التفاعل الجماعى الموجه فى جماعات مدمنى المخدرات ومدمنى المسكرات وهذا يتطلب مضاعفة تأثر قوة الجماعة.

و- أساليب العمل :

يعمل الأخصائى على مساعدة الأعضاء على التعرف على حقيقة موقفهم وتصرفاتهم ورأى الآخرين عن سلوكهم وإتاحة فرص للمناقشة لهم لكى يعبروا عن هذه الآراء حول مشكلاتهم وحاجاتهم، مع إتاحة الفرص الترويحية كالرحلات الجماعية القصيرة Group Trips مع التخفيف من مشاعر الغبن التى يشعرون بها نحو المؤسسة وخلق مشاعر إيجابية بينهم وهناك الكثير من الأنشطة والبرامج التى تتضمن ذلك.

٤- مؤسسات التأهيل الإجتماعى «إعادة التنشئة» :

توجه خدمات تلك المؤسسات نحو مساعدة الأفراد على اكتساب قدرات ومهارات وخبرات جديدة وهم غالباً ممن يواجهون بعض المشكلات النفسية والإجتماعية ومثال ذلك مكاتب التوجيه الأسرى ومؤسسات رعاية المعوقين والتأهيل المهنى لغير المتوافقين فى العمل وغيرهم.

والعملاء هنا يكونوا تحت ضغوط تدفعهم لطلب المساعدة فى الوقت الذى يتعرضون فيه لضغوط داخلية من جراء ذلك ومع ذلك فهم أقل مقاومة للتغيير ولكن صعوبة التغيير تكمن فى اختلاف ما حصلوا عليه من طباع عما يسعون من أجله حالياً.

أ- التقدير:

التعرف على الصراعات التى يمر بها العضو عندما يمارس متطلبات دوره الجديد وكيفية مواجهته لهذا الصراع، ولكى تتحقق عملية التأهيل الناجحة يتطلب ذلك تشجيع وتدعيم السلوك الجديد بواسطة الجماعات الأولية وتزويد العضو بالمعلومات المختلفة.

ب- ماهية العمل (التدخل) :

التركيز على الخبرات الجماعية ومساندة الأعضاء بعضهم البعض لتحقيق أهدافهم الخاصة بالتأهيل وتناويهم لممارسة الأدوار الإجتماعية السليمة أثناء تعلم الأنماط الجديدة للسلوك.

جـ- تكوين الجماعة :

تحقق قدر من التجانس على أساس نوعية المشكلات والأهداف الخاصة بالأعضاء وتوافر بعض الصفات الخاصة فى الأعضاء ولتسهيل الإستفادة من الأنشطة والخدمات.

د- الأهداف :

التركيز على تعديل الدوافع والمهارات والاتجاه نحو حل المشكلات التى تتعلق بالظروف المعوقة سواء فى الأسرة أو العمل أو البيئة والحد من الجوانب السلبية وسوء الرعاية أو ضعف العميل ودرجة عجزه.

هـ- الاستراتيجيات :

العملية السائدة فى إعادة التنشئة أو التأهيل هى التربية Ed ation وحل المشكلات وذلك بغرض التخفيف من الضغوط نتيجة التناقض الذى يواجهه العميل وعلى الأخصائى تدعيم التعاون المتبادل بين الأعضاء لمواجهة النظم والظروف غير الملائمة والتى تسببت فى وضعهم الحالى.

و- أساليب العمل :

استخدام بعض العمليات التى تساعد على الحد من الإنحراف وأن توجه عملية التنشئة للإقلال من صراع القيم وتوفير العشيرات الناجحة داخل الجماعة وخاصة الثنائيات وأن تستخدم الأنشطة فى تدعيم الجهود والفردية مع الجهود الجماعية سواء داخل المؤسسة أو فى المجتمع الخارجى.

٥- متطلبات النموذج التنظيمى :

لتحقيق العمليات السابقة يجب على الأخصائى أن يسعى للتوصل إلى أنسب الحلول البيئية لزيادة فاعلية الممارسة ويتطلب ذلك ما يلى:

١) التركيز على عملية البت فى القبول بطريقة جماعية للتأكيد على مزايا الجماعات وتحقيق قدر من التفاعل نتيجة الإختلاف بين العملاء.

٢) يشارك الأخصائى فى وضع خطط الرعاية وأن يقيم نفسه بإستمرار وكذلك البرامج والخدمات.

٣) توفير الإمكانيات مثل أماكن المقابلة - أماكن الإجتماعات - التمويل والقوى البشرية المناسبة «الأخصائى المتفرغ» لإستمرار الإشراف والإتصال بالبيئة.

٤) تدعيم سياسة المؤسسة وتطويرها بإستمرار وإعادة النظر فى اللوائح

والقواعد التنظيمية للوحدات المختلفة بالمؤسسات ومنها الجماعات لتواجه احتياجات الأعضاء المتجددة.

٥) الأعضاء أيضاً يجب أن يتوصلوا إلى شبه اتفاق حول التعديلات الخاصة بنظم المؤسسة ولوائحها، جهازها الوظيفى، نظم العمل والفرص المتاحة التى تحقق رغبات العملاء فى المؤسسة والمجتمع أيضاً.

٦) التعاون الجماعى بين أخصائى الجماعة والأعضاء الآخرين من الجهاز الوظيفى بالمؤسسة وذلك بغرض توفير مناخ ديمقراطى للجماعات وتحقيقها لأهدافها فى ضوء أهداف المؤسسة.

٧) أعضاء الجماعة والأخصائى يجب أن يتفهموا العوامل المتصلة بالبيئة التى تحيط بالمؤسسة خاصة بالنسبة للمؤسسات المغلقة واتجاهات البيئة نحو عملائها.

وتستند هذه النقاط جميعها إلى قدرات الأخصائى المهنية ومدى الاستفادة من المؤسسة التى يعمل بها وقدرته على التأثير على نظم المؤسسة فيما يتعلق بتسهيل عملية المساعدة.

٦- التقييم :

يركز هذا النموذج على الأهداف الملموسة المتفق عليها واستخدام الطرق والأساليب الفنية لاختبار فاعليتها وقد استنتج الباحثان العناصر الأساسية لهذا النموذج من خلال الجهود المبذولة مع جماعات المستفيدين من نظام المساعدات العامة وكذلك من البحوث التى دلت على تأثير عمليات التدخل فى تحسين الأداء الإجتماعى وتعديل الإتجاهات وتحسين الأحوال البيئية.

الخاتمة :

أولاً- بعد استعراض هذا النموذج يمكن القول بأنه يساعد على زيادة النمو المعرفى للممارسين ويدفع إلى المزيد من الدراسات والبحوث العديدة التى تتناول بالتحليل بعض المواقف الفردية والجماعية بهدف التوصل إلى استراتيجيات تتعلق بالأفراد والجماعات والبيئة لتوضح كيف يمكن أن تؤدى هذه الأنساق Systems دورها فى مجالات العمل المختلفة.

ثانياً- الاستفادة من النتائج التى توصلت إليها النظرية النفسية الإجتماعية فى البحوث التى يمكن تطبيقها فى إطار هذا النموذج وأن يلقى على عاتق الأخصائيين الممارسين مهمة اختبار عمليات التدخل فى المؤسسة المختلفة والتى تبنى على هذه النتائج.

ويجب أن يبنى كل ذلك فى إطار التكامل بين الجهود المبذولة من أجل تغيير البيئة والمجتمع مع عمليات التدخل فى الجماعات المختلفة.

النموذج الثامن- النموذج التنموى Developmental Model :

تمتد جذور هذا المدخل إلى بداية نشأة طريقة العمل مع الجماعات ويهتم هذا المدخل بالوظيفة الإجتماعية أكثر من الجوانب العلاجية وعلى ذلك فإن مشكلات الأفراد لا تحظى بالإهتمام الأكبر ولكن ينظر إلى الأفراد على أنهم يتصدون لمواقف التحديات فى المجتمع ولذلك يهتم الأخصائى الإجتماعى بالعملاء فى ضوء علاقتهم بالمجتمع الآن دون الحاجة إلى دراسة التاريخ الإجتماعى الفردى على حدة، ويهتم بسلوك الأفراد أكثر من اهتمامه بديناميات الشخصية أو السعى وراء التشخيص، ومعرفة الدوافع كما هو الحال فى المدخل الخاص بتعديل السلوك حيث نجد أن الجانب اللاشعورى لا يؤخذ فى الإعتبار عند وضع خطة العمل ولكن المواقف الحقيقية للجماعة هى المرشد فى تفسير وتقييم ما يحدث داخل الجماعة وتتميز الجماعات التى تتكون وفقاً لهذا المدخل بوحدة الهدف والمشاركة فى كافة مواقف الحياة للجماعة ويستخدم الأخصائى الإجتماعى نفسه فى المدخل الإنمائى على أساس إنسان يتفاعل مع الآخرين على مستوى من الحياة الواقعية مع الإعتراف بإختلاف الأدوار بين الأخصائى الإجتماعى وأفراد الجماعة ويؤكد هذا المدخل على النظرة الإنسانية لعلاقة الأخصائى الإجتماعى بأفراد الجماعة.

جوانب النموذج التنموى :

١) الجانب التنموى :

يتضمن هذا الجانب الإجابة على سؤال إجرائى هو «ما الذى يريد أن يحققه هذا المدخل فى الجماعات» والإجابة هى «النمو وزيادة الأداء الإجتماعى للأفراد ويكافحون بنجاح مشكلاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية، ويتضمن المبادئ الآتية:

أ- تهتم الخدمة الإجتماعية كمهنة بزيادة الأداء الإجتماعى للأفراد ويتجسد فى ثلاث مستويات، أولها استعادة الفرد لقدرته على الأداء الإجتماعى، وثانيها وقايته من معوقات الأداء الإجتماعى المطلوب، والمستوى الثالث فهو مساعدته على تنمية قدراته ليعمل على رفع مستوى أدائه الإجتماعى.

ب- أن تقويم الأداء الإجتماعى ومستواه بالنسبة لفرد من الأفراد فى موقف إجتماعى معين يمكن أن يتم بسهولة حيث توجد القواعد التى تحكم أنواع السلوك العام للأفراد على مسرح الحياة، كما أن سلوك الفرد يمكن ملاحظته بواسطة الآخرين، وكذلك بالنسبة للأخصائى، وعلاقة هذا السلوك بواجبات الفرد الإجتماعية المتعارف عليها.

ج- يستطيع الفرد أن يتحكم فى السلوك المرتبط بأدائه الإجتماعى ليتمكن من التوافق فى علاقاته مع الأفراد الآخرين والقيام بواجباته الإجتماعية والقدرة فى التحكم وتطويع الأداء مسألة نسبية بين مقياس طرفه الأول سوء الأداء وطرفه الثانى وهو حسن الأداء.

وعلى ذلك يركز المدخل التنموى على الأداء الإجتماعى أكثر من الناحية المرضية أو اللاسواء، كما يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية، ويرى المدخل التنموى الأفراد كأشخاص يمكن استثارة قدراتهم الكامنة وطاقاتهم ليحققوا درجة مناسبة من فهم النفس وتحقيق الذات، فالمدخل التنموى يحدد مجموعة الأغراض التى تهدف لها الخبرات الجماعية، والتى تتضمن تحرير الفرد من مشاعره التى تعوق أدائه الاجتماعى كالغضب والخوف والشعور بالذنب وتنمية نقاط القوة عنده والعمل على ظهور ما عنده من قوة كامنة وذلك عن طريق الشعور بالإنتماء إلى الجماعة، وهذا يؤدى إلى احترام الفرد لذاته، ولا

شك أن المدخل التنموى من السهل استخدامه فى الجماعات المختلفة فى المؤسسات التى تمارس فيها الخدمة الإجتماعية بصفة عامة والتى تقدم البرامج والخدمات الوقائية والإنشائية.

٢- الجانب الواقعى :

يعنى الجانب الواقعى بالنظرة الواقعية لحياة الجماعة وما يدور فيها من خبرات جماعية ويتضمن هذا الجانب ما يلى:

أ- أن المجال الأكثر إنتاجية والذى يجب أن يؤخذ فى الاعتبار بالنسبة للجماعة والأخصائى هو مجال الواقع أى أن بؤرة اهتمام الأخصائى يجب أن تركز حول سلوك الجماعة وسلوك الأفراد فى الحاضر أكثر من اهتمامه بالماضى وخبراته السابقة.

ب- ينظر إلى السلوك الإجتماعى على ضوء مكوناته الشعورية الواقعية بدلاً من العوامل والقوى اللاشعورية وما يتضمنه ذلك من العناصر الإنفعالية التى يمكن إدراكها من خلال مظاهر السلوك المختلفة بالجماعة.

ج- إن الحقائق التى تتعلق بالجماعة هى المؤشرات التى تساعد على إدراك وتقويم ما يحدث فى الجماعة، وتبدأ هذه الحقائق بأغراض الجماعة ووظيفتها.

د- ينظر إلى حياة الجماعة على أنها سلسلة متصلة من الأعمال التى تقوم بها الجماعةوتواجه أعباؤها وتتعامل مع الصراعات التى تنجم عن مواجهتها لهذه الأعباء، ولكى يتم ذلك فإنه يتعين علينا أن ننظر إلى الأعضاء على أنهم متفاعلون فى نشاط متبادل.

هـ- يجب أن تكون مستويات التفاعل داخل الجماعة مفتوحة لجميع

الأعضاء، أى يشترك فيها الجميع، وهذه المستويات هى الجماعة ككل، والجماعة والعضو، والعضو والعضو الآخر، والجماعة والعشيرة، والعضو والأخصائى، والجماعة والأخصائى.

٣- الجانب الإنسانى :

وينحصر هذا الجانب فى وظائف الأخصائى وعلاقاته بالنسبة للجماعة التى يتعامل معها، وتنبى هذه الوظائف على أساس تنموى يهتم بالأداء الاجتماعى وتوجيه الخبرات الجماعية على أساس واقعى ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من الحقائق هى :

أ- إن علاقة الأخصائى بأعضاء الجماعة تقوم على أساس النظر إلى العضو كإنسان وأن لكل منهما واجبات تختلف عن الآخر ويريد كل منهما القيام بها.

ب- يتعامل الأخصائى مع كل عضو فى الجماعة على أساس فردية هذا العضو ودوره فى الجماعة.

جـ- أن الأفراد الذين تجمع بينهم اهتمامات وأهداف مشتركة يستطيعون مساعدة بعضهم البعض الآخر دون أن يعتمدوا كلية على الأخصائى، وهذه الظاهرة يجب أن يدركها ويحترمها الأخصائى على أنها العامل الأساسى لنمو الجماعة وأعضائها، وتبعا لذلك يجب أن يحدد دوره فى الجماعة على أنه مساعدة لها لتكتسب فاعلية أكثر فى إنجاز أهدافها.

د- ينضم العضو فى الجماعة ويتوقع أن يكون قادراً على المشاركة فى تحقيق الأهداف المشتركة فى الجماعة، وعلى الأخصائى أن يبدى احترامه لثقة العضو فى نفسه، وذلك من خلال الجهود التى يبذلها الأعضاء فى سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

هـ- توفر الجماعة لأعضائها خبرات فى مناخ اجتماعى يساعد على قيام اتصال انسانى تلقائى خال من الكلفة، وهذا المناخ الاجتماعى يعطى الفرصة للأعضاء ليظهروا على حقيقتهم.

و- على الأخصائى أن يقدم نفسه للجماعة على أنه إنسان وشخص مهنى يؤدى وظيفة واضحة ومفهوم للأعضاء.

مبادئ الممارسة :

يقوم الأخصائى من خلال المدخل التنموى بمساعدة الأفراد لكى يستخدموا قدراتهم فى زيادة أدائهم الاجتماعى من خلال الخبرات الجماعية التى تدور حول الاهتمامات المشتركة لهم وكذلك مساعدة الجماعات لتحمل مسئولياتهم والقيام بوظائفها وتحقيق أغراضها.

ولاشك أن اهتمامات الأفراد هى العامل الرئيسى عند تموين الجماعة وعلى الأخصائى بعد تكوين الجماعة ووظيفتها وبناءها كوسيط لكى لاتتعارض أهداف الجماعة مع أهداف المؤسسة.

يجب أن تكون الجماعة هى الوحدة الأساسية المستهدفة لخدمات المؤسسة على أن يشارك كل عضو فى الجهد الجماعى ويتعلم من هذه الخبرات كيف يواصل تحمل مسئولياته وبذلك يستطيع الأخصائى أن يساعد على تحقيق أهدافها متولية أمر حياتها وتحمل المسئوليات المختلفة فى سبيل ذلك.

وعندما تجتاز الجماعة مرحلة البداية إلى مرحلة النهاية مارة بمرحلة الوسط تكون قد اكتسبت الخبرات المتنوعة، وعلى الأخصائى أن يقوم الجماعة ويعرف مرحلة نموها حتى يستطيع تقديم المساعدة الملائمة لها ولأعضائها.

هذا وتتركز مساعدة الأخصائى على مجالات ثلاث هى :

١- تحقيق هدف الجماعة :

يعمل الأخصائى مع الجماعة لمساعدتها على تحقيق أهدافها عن طريق الآتى :

أ- زيادة فاعلية الجماعة : وهنا يساعد الأخصائى الجماعة على اختيار سلسلة من الأعمال والواجبات التى تؤدى فى النهاية إلى تحقيق هدف الجماعة، ويتطلب ذلك تركيز اهتمام الأخصائى على توفير الحرية للأعضاء للتعبير عن أنفسهم ومساعدتهم على التنبؤ بنتائج أفعالهم وحل النزاع الذى قد ينشأ بينهم ومساعدتهم على اتخاذ القرارات السليمة.

ب- حيوية الجماعة : وللحصول على حيوية الجماعة يجب على الأخصائى أن يساعد الجماعة على تنمية قدراتها على الاستجابة البناءة للمواقف المختلفة التى تمر بها ويحافظ فى نفس الوقت على تماسكها ويحقق الأخصائى ذلك عن طريق استثارة الجماعة وتبصيرها بحقائق المواقف التى على أساسها تتخذ قراراتها وتنمية روح المرح بين الأعضاء وإثارة روح التحدى لمواجهة الصعاب التى تمر بها الجماعة، ومساعدتها على تبوء مكانة عالية بين الجماعات.

جـ- المسئولية الجماعية : ويتضمن ذلك مساعدة الجماعة على تحمل مسئولياتها والوفاء بالتزاماتها إزاء الأعضاء والمؤسسة والمجتمع.

ومما يجدر الإشارة إليه هنا أن خدمة الجماعة تمارس فى ثلاثة أنواع من

الجماعات، أولها جماعات النشاط Activity Groups أى الجماعات ذات النشاط الواحد أو النشاط المتعدد، وثانيها هى جماعات التوجيه والإرشاد Counselling Groups التى ترتبط بمناقشة الموضوعات المشتركة للأعضاء، أما النوع الثالث من الجماعات فهو جماعات العمل الاجتماعى Action Groups التى تهدف إلى إحداث التغيير فى البيئة الاجتماعية.

٣- العلاقات بين الأعضاء :

عندما يرتبط الأعضاء ببعضهم البعض في سعيهم لتحقيق هدف مشترك فهم يشتركون فى أنواع من التفاعل الأدائى Instrumental Interacton مثل المساهمة والمساندة والمساعدة والمعارضة والقمع الذى قد يؤدى إلى الوئام أو إلى الصراع مستخدمين السلطة المفروضة للبعض منهم أو الخضوع إلى سلطة الجماعة او عدم تقبلها واندماج هذه الانماط من السلوك مع التفاعلات المعبرة Expresive Interaction التى تأخذ شكل ردود الأفعال بالنسبة للآخرين او إلى الموقف والتى تتضمن الحب والكراهية والموافقة أو الرفض والعطف او الاهتمام بالآخرين والاستماع واللامبالاة أو الحماس والخوف أو الجرأة والتحدى والعدوان واللوم وما إلى ذلك نجد أن الجماعة تحتاج إلى دراسة وتقويم تفاعلاتها باستمرار فإذا ماتعارضت التفاعلات المعبرة مع تحقيق هدف الجماعة يقوم الأخصائى بتبصير الجماعة بما يقوم به الأعضاء ونتيجة لذلك يعدل البعض من أدائه ويقبل البعض الآخر أداء الآخرين ويصبح الأعضاء أكثر إيجابية نحو تحقيق هدف الجماعة أما إذا كانت التفاعلات المعبرة لأعضاء الجماعة إيجابية تعمل على تحقيق الهدف، وجب على الأخصائى أن يقوم بتوضيح ذلك للأعضاء حتى يزيد تعاونهم وإسهامهم فى تحقيق هدف هذه الجماعة.

٣- تحقيق الذات :

ويعنى ذلك أنه يجب على الأخصائى أن يستثمر نشاط الجماعة لإيجاد الوسط الاجتماعى الصالح الذى يتمكن فيه كل عضو من تحقيق ذاته ويزيد أداؤه الاجتماعى.

وعلى الأخصائى أن يقوم بدور المساعد المعين لعضو الجماعة ويقوم بمساعدته على ضوء تفاعلاته واستجابته الحاضرة دون الحاجة إلى تفاصيل تاريخ العضو قبل حياته الجماعية فى الجماعة ويركز على الأساليب التى يعبر عنها العضو عن حاجاته ورغباته ووسائله فى مقابلة حاجاته وإشباع رغباته وكذلك مواجهة هذه المشكلات وإيجاد الحلول لها وكذلك مساعدة الأعضاء السابق الإشارة إليهم داخل الجماعة أو خارجها لحل هذه المشكلات.

ومما يجدر الإشارة إليه هنا هو أن أصحاب هذا المدخل يرون أن أى جماعة تساعد الأفراد على حل مشكلاتهم تسمى جماعة علاجية ويطلقون على هذه المساعدة مفهوم العلاج الجماعى Group Therapy وهو مفهوم عام وواسع ويقوم به أخصائى الجماعة وهذا يختلف عن مفهوم العلاج النفسى الجماعى Group Psychottherapy والذى يعنى علاج المرضى الذين يعانون مرضاً نفسياً وعقليا ويتطلب وضعهم فى جماعات وهذا النوع من العلاج لا يقوم به أخصائى الجماعة بمفرده ولكنه قد يتعاون مع أعضاء فريق العمل وهذا المجال.

النموذج التاسع- النموذج الوظيفى The Functional Model :

يقوم النموذج الوظيفى فى العمل مع الجماعات على مجموعة من المفاهيم الأساسية والتى تعتبر موجهات للممارسة ومن بين هذه المفاهيم (طبيعة الإنسان وموقفه الخاص - طبيعة الأهداف الاجتماعية - استخدام العملية الاجتماعية (الجانب الدينامى) لعملية المساعدة).

وحتى يمكننا فهم هذا النموذج فى خدمة الجماعة نستعرض الموضوعات التالية :

١- المحتوى الاجتماعى للخدمة الاجتماعية مع الجماعات.

٢- طبيعة الجماعات وأعضائها وأغراضهم.

٣- دور الأخصائى كمهيئ للتغيير.

أ- المحتوى الاجتماعى للخدمة الاجتماعية مع الجماعات :

تمارس الخدمة الاجتماعية مع الجماعات فى العديد من المؤسسات التى تقدم الخدمات المختلفة مثل الأندية العامة والسجون والمستشفيات ... الخ وفى هذه المؤسسات يتم التعرف على خبرات الأعضاء المتنوعة حتى يمكن استخدام الموارد المتاحة بتلك المؤسسات.

وعلى الأخصائى أيضا أثناء دراسته للجماعة أن يدرك ثقافة المجتمع الذى توجد به الجماعة وأيضا دراسة شخصية الأعضاء وبالتالى التعرف على شخصية الجماعة ومعرفة السمات المميزة لأعضائها وأهداف الجماعة والعلاقات المتبادلة بين أعضائها.

وقد يعانى أعضاء الجماعات من بعض المشكلات الخاصة ولذلك فالأفراد عند انضامهم للجماعات يكون لديهم رؤية خاصة عن الجماعة التى ينتمون

إليها وتكون هذه الرؤية بناءاً على خبراتهم السابقة وعلى الأخصائى أن يوفق بين وجهات النظر المختلفة والخاصة ويصل إلى فهم احتياج هذه الجماعة وأهدافها.

ب- الأخصائى الإجتماعى كمسهل لعملية التغيير:

حتى يستطيع الأخصائى مساعدة أعضاء الجماعة وزيادة فرص تماسك الجماعة لتصبح ذات قدرة على التغيير ويتمكن الأعضاء من إنجاز أهداف الجماعة فإن الأخصائى مسئولاً عن:

١- فهم تكوين الجماعة وسماتها وطبيعة عملها.

٢- أن يكون ماهراً فى تنمية العلاقات مع الأعضاء ويساعدهم أن يتعلموا وينتموا لبعضهم البعض.

٣- أن يضع لهم الحدود ويساعدهم على الاختيار واستخدام التقويم للنتائج الحالية والمستقبلية والمتعلقة بنمو قدرات الأعضاء.

٤- كما انه مسئولاً عن مساعدة الأعضاء للاستخدام النافع لخبرة الجماعة.

جـ- الأساس اقيمى للمفهوم الوظيفى :

تعتبر (هيلين فيلبس) المؤسس الأول للمفهوم الوظيفى للخدمة الإجتماعية ونظراً لطبيعة دورها كأستاذة لخدمة الجماعة فى جامعة بنسلفانيا للخدمة الإجتماعية فقد طورت الإتجاهات وادخلت بعض الإضافات نحو تطبيق النظرية الوظيفية لمارسة الخدمة الإجتماعية مع الجماعات وذلك فى مؤلفها (مهارة العمل مع الجماعات وأساسياته) عام ١٩٥٧ وكان لإسهام فيلبس مع (جيسى تافت وفرجينيا روبنسون) الفضل فى الوصول إلى بلورة الإتجاه الوظيفى للخدمة الإجتماعية.

ويقوم المفهوم الوظيفى على فكرة قدرة الأفراد للعمل فردياً وجماعياً والإعتقاد بأن النمو والتغيير يمكن حدوثهما من خلال التفاعل الجماعى وعلى الأخصائيين الإجتماعيين كممثلين للمؤسسة توفير الفرص لإحداث هذا التغيير بمعنى أن لكل إنسان جوانب قوة وجوانب ضعف ويجب استثمار جوانب القوة لدى الأفراد لتحقيق التغيير المنشود بشرط أن ينبع هذا التغيير من داخل الفرد وفى حدود قيم المجتمع والتى يمثلها أخصائى الجماعة كممثل للمؤسسة.

أنواع المهارات المطلوبة :

حددت هيلين فيليبس"Helen Falips" أربع مهارات للعمل مع الجماعات طبقاً للوظيفة:

- المهارة فى استخدام وظيفة المؤسسة.
- المهارة فى الاتصال بالمشاعر.
- المهارة فى استخدام واقع الزمن الحاضر.
- المهارة فى استثمار واستخدام علاقات الجماعة.

كما وصف (روس سمالى) فى كتابتها عن أسس ممارسة الخدمة الإجتماعية بعض المبادئ التى تشمل هذه العوامل أو المهارات ولكنها تعطى اساساً أكثر اتساعاً للتحليل وهى:

- اشتراك الأخصائى والجماعة فى عملية مثمرة للتشخيص والتقييم.
- استثمار الوقت المخصص لتحقيق الهدف (إحداث التغيير ونمو الجماعة)
- استخدام المهنة والهدف الإجتماعى لتحقيق تقدم الجماعة.
- الجانب البنائى والوظيفى الذى يتيح فرصة تحقيق العملية وفعالية الجماعات.

وهناك بعض المهارات المطلوبة للأخصائى الإجتماعى طبقاً للنموذج الوظيفى من أجل الجماعة وهى:

- المهارة فى مساعدة الجماعة على تشخيص واقعها الحالى وتقييم نفسها وأهدافها وأغراضها وتوقعاتها وبرامجها وإنجازاتها ومشكلاتها ... إلخ.
- المهارة فى مساعدة الجماعة لتقييم واستخدام الوقت المتاح لها لإنجاز هدف الجماعة.
- المهارة فى مساعدة الجماعة لتقييم واستخدام وتعديل المستويات المتباينة للهدف الاجتماعى.
- المهارة فى مساعدة الجماعة على تطوير واستخدام العلاقات لإحداث التأثيرات.
- المهارة فى تحقيق الاتصال بالمشاعر (مشاعر الأخصائى والأعضاء).

ونلاحظ ارتباط تلك المهارات بعملية التفاعل الإجتماعى على إختلاف مراحلها ومكوناتها، بالإضافة إلى أن الجوانب الوظيفية للحياة الجماعية ترتكز على أساس المشاركة الجماعية، القيام بالأدوار الإجتماعية، توظيف المشاعر سواء كانت سلبية أم إيجابية، بالإضافة إلى عمليات المتابعة والتقييم التى يجب أن يقوم بها العضو الجماعى والأخصائى مع ضرورة الإستفادة من نتائج التقييم سواء كانت سلبية أم إيجابية.

النموذج العاشر- نموذج المساعدة المتبادلة Mutual Aid Model:

هناك حقيقة أساسية يقوم عليها المجتمع الإنسانى وهى وجود حالة من الإعتماد المتبادل بين الناس كافة، فالفرد لا يستطيع أن يعيش معتمداً على نفسه دون احتياج إلى مساعدة الغير، ولهذا فهناك بالفعل علاقات تبادلية متفاعلة ومترابطة داخل البناء الإجتماعى، ويمكن وصف هذه الاعتمادية بأنها قدرة أو طاقة هائلة أو احتياج إلى التوحد مع جماعة اجتماعية أو مع نسق للمعتقدات أو للإهتمام الشخصى أو حتى مع صيانة الذات.

وقد استفادت خدمة الجماعة من هذه الحقيقة واعتبرتها من المسلمات الأساسية للممارسة المهنية بإعتبار أن الجماعة تمتلك القدرة على العمل كنسق للمساعدة المتبادلة لأعضائها.

ويذكر «كيرت ليفين Kert Leven» أن الجماعة لا تقوم على تشابه أو عدم تشابه أعضائها ولكنها تقوم أساساً على الإعتماد المتبادل بين الأعضاء.

ويرى «شولمان» أن الجماعة تمتلك القدرة على العمل كنسق للمساعدة المتبادلة لأعضائها.

وقد حدد «شوارتز Shwartz» جماعة المساعدة المتبادلة فى التعريف التالى:

«الجماعة هى قيام الأفراد خلال عضويتهم للمساعدة المتبادلة واتحاد فيما بين الأفراد الذين يحتاج بعضهم بعضاً بدرجات متفاوتة للعمل مع المشاكل المشتركة والمحددة» والحقيقة الهامة أن نظام المساعدة المتبادلة والذى من خلاله يحتاج العملاء بعضهم بعضاً وكذلك الأخصائى الذى يحقق ليس علاقة واحدة ولكن علاقات مساعدة عديدة، وهو عنصر حيوى للعملية الجماعية وتكوين احتياج مشترك ومهام معينة على أساسها تكونت الجماعة.

والجماعة فى خدمة الجماعة يمكن النظر إليها كنسق للمساعدة المتبادلة وأن أحد الأسباب الرئيسية التى تجعل الجماعة قوة فعالة ومؤثرة فى النمو والتغيير هو بناء الممارسة الجماعية على الإعتمادية المتبادلة بين الأعضاء كحقيقة شبه مؤكدة وفعالة يمكن أن نسميها المساعدة المتادلة بمشاركة أخصائى مهنى وقيامه بدور محدد متميز فى الجماعة، وأن يمتلك الأعضاء مختلف خبرات الحياة والتى يمكن عن طريقها تجميع المعرفة والقيم والآراء وغيرها فإن الجماعة ككل تصبح مصدراً للدعم وتيسير النمو الشخصى لأعضائها.

والدعم فى المساعدة المتبادلة عن طريق الجماعة يمنحها القوة فى مقابل الدعم الصادر عن التفاعل مع الشخص الفرد - فالشخص داخل الجماعة يمكنه الإحساس بالجو العاطفى العام الذى يسود الجماعة ويظهر ذلك من خلال الكلمات والتعبيرات اللفظية والحركية التى تعبر عن اهتمام الفرد بالجماعة.

ولذلك فالجماعة ليست مجموعة من الأفراد وإنما هى علاقة تنشأ بين أفراد يؤثر كل منهم فى الآخر، وينتج عن هذا التأثير سلوك جماعى يختلف عن سلوك كل فرد فى الجماعة، وهذا ما جعل «توماس Thomas» يصف الجماعة الصغيرة بأنها مجموعة من الأفراد بينهم اعتماد متبادل ويشتركون فى بعض المفاهيم الخاصة لكونهم وحدة واحدة يمكن تميزها عن أى تجمع آخر من الأفراد، كما أن «جيزلا كنوبكا» ترى أن عملية المساعدة المتبادلة للأعضاء ممكنة فى الجماعة فى حين أنها متعذرة بالنسبة للعلاقة بين الأخصائى والعميل الفرد ثم أنها تعتبر جزءاً حيوياً فى طريقة العمل مع الجماعات لتعزيز فرص المساعدة المتبادلة.

وتعتبر فكرة الجماعة كنسق للمساعدة المتبادلة من خلاله يساعد الأخصائى الأعضاء ليساعدوا بعضهم بعضاً فكرة جذابة تطرح العديد من التساؤلات عن

إمكانية الأعضاء والقيادات للمساعدة المتبادلة ومن هذه التساؤلات:

- كيف يمكن لجماعة من الناس أن تشارك بعضهم البعض فى نفس الإهتمامات؟
- كيف يستطيع العملاء أن يكونوا قادرين على التحدث عن مشاكلهم الحقيقية فى حضور جماعة من الغرباء؟
- ماهى القوة الضاغطة للجماعة؟
- كيف يمكن للأفراد مواجهة التفاوت الكبير فيما بينهم؟
- ماهى وظيفة قائد الجماعة مع جماعة المساعدة المتبادلة؟
- ماهى العقبات التى يمكن أن تعرقل قدرة الأعضاء على التوصل لتحقيق المساعدة المتبادلة بين بعضهم البعض وتقديم الأهداف المحددة؟

وفى إطار مناقشة ماسبق يمكن الإجابة على هذه الأسئلة.

جماعات المساعدة المتبادلة يجب أن تتكون من أعضاء تواجههم مشكلة واحدة أو احتياج واحد أو معوقات واحدة - وأن تهدف إلى التوحد فى التغلب على هذه المشكلة وإحداث تغير اجتماعى أو شخصى فى اتجاه حل المشكلة وهى تقدم المساعدة من خلال مجهودات أفرادها وخبراتهم وعملهم واهتمامهم بحل مشكلاتها بمساعدة أخصائى الجماعة لهم الذي يجب أن يلغى الفكرة السائدة لدى كل عضو من الأعضاء بأنه كشخص غير قادر على إنجاز أى شئ حيث أن هذه الفكرة تسحب منه أية فرصة لمساعدة نفسه إى يجب عليه أن يشترك فى مواجهة مشكلته وتحمل مسئولية حياته بنفسه - وبذلك يصبح الغرض من جماعة المساعدة المتبادلة هو العمل على مواجهة المشكلات الشخصية لأعضائها وإكسابهم المزيد من الدراسة الذاتية ليصلوا إلى أفضل حل لمشكلاتهم ويكتسبوا القدرة على التعامل بكفاية مع تلك المشكلات.

إن أية جماعة توجد داخلها طاقة كامنة للمساعدة المتبادلة وهى التى تعمل على تحفيز الأفراد معاً وتحقيق المساعدة، فمن المعروف أولاً أن الإجتماع الأول لهؤلاء الأعضاء يضم مجموعة من الأفراد هم غرباء عن بعضهم البعض فى الغالب الأعم، وتلعب مهارة أخصائى الجماعة دوراً كبيراً فى التعامل مع أول هذه العقبات وثانياً: أن هؤلاء الأضاء خبراتهم الخاصة الحالية قبل الإجتماع الأول تعتمد على خبراتهم السابقة فى الجماعات مثل جماعة المدرسة – المعسكر – اللجان ... إلخ، ولأن غالباً ما تكون هذه الخبرات الماضية يمكن أن تكون ضارة – أو غير نافعة وهى بالطبع عقبة تعرقل مقدرة هؤلاء الأعضاء على الحصول بعضهم البعض وتقديم المساعدة ولذلك يجب على الأخصائى مساعدة الأعضاء على إيجاد الظروف التى من خلالها يمكن أن تنطلق المساعدة المتبادلة.

ويمكن ان نحدد أهم واجبات وأدوار الأخصائى الإجتماعى فى هذا الإطار على النحو التالى:

١- واجبات أخصائى الجماعة لإحداث المساعدة المتبادلة داخل الجماعة:

أ- مساعدة أعضاء الجماعة على تنمية المهارات المطلوبة للتغلب على هذه العقبات والتغلب على مواقفهم الخاصة تجاه عملية المساعدة، ويجب أن يدرك الأخصائى أن هؤلاء الأعضاء فى حاجة للمساعدة وعليه أن يمكنهم من الحصول عليها.

ب- مساعدة الأعضاء على التحرر من الخبرات الماضية السابقة والتى تؤثر بشكل كبير على طاقاتهم للمساعدة ولذلك فإن المهام الأولى للأخصائى كقائد للجماعة مواجهة مشاعرهم الخاصة واختبار مواقفهم وهذا سيؤدى إلى تعديل وتحريك طاقاتهم الكامنة من منحهم الثقة فى مقدرة

الجماعة على مساعدتهم وهذا يساعد الأعضاء فى قهر مشاكلهم وإيجاد الأساليب التى تمكنهم من مساعدة بعضهم البعض - هذه هى عملية المساعدة المتبادلة والتى تمكنهم أيضاً من مواجهة العقبات التى تظهر وتعرقل طاقاتهم الكامنة.

جـ- الإسهام فى تزويد الأعضاء بالمعلومات والبيانات والخبرات النافعة التى شأنها مع الخبرات الأخرى (المعرفة - القيم - الآراء ... إلخ) تزويد الأعضاء بمصدر غنى وثيق الإرتباط بموضوع المساعدة.

د- إتاحة الفرصة لكل عضو ليساهم بآرائه وثيقة الإرتباط بموضوع الجماعة (المشكلة كموضوع يمثل محور المناقشة) وعلى الأخصائى ان يساهم أيضاً فى الآراء التى تفيد مع آراء الأعضاء الآخرين من أجل تزويد الأعضاء بمصدر ثرى للمعلومات والآراء.

هـ- يجب على الأخصائى عند عمله مع هذه الجماعات خلق مناخ يسمح لهؤلاء الأعضاء فى هذا المجتمع الصغير (الجماعة) الذى يسوده ثقافة خاصة وخبرات الأعضاء الخارجية وهى أغلبها تجارب ضارة - محرمات - أن يعبروا عن تجاريهم الخاطئة السابقة وهى ذات خصوصية يعتبرها الأعضاء محرمات لا يمكن مناقشتها ويبتعد الأعضاء عن هذه الأخطاء والتجارب الشخصية يشعر كل عضو من أعضاء الجماعة بأنه ليس الوحيد الذى جانبه الخطأ والسلوك المشين ولكن جميع أعضاء الجماعة فى الأمر سواء Allin The Same Boot مما يجعلهم أقل ضيقاً ويسهل التعامل معهم ومن هنا يتاح لهم الفرصة للتحدث عن هذه المحرمات وهى ضرورية لعملية العلاج حيث تكون هذه المحرمات قد تكون أحد أسباب مشكلة العميل.

٢- كيف يواجه الأخصائي الإجتماعى عقبات المساعدة المتبادلة:

تبدو هذه العقبات أولاً فى المراحل الأول المبكرة لنمو الجماعات حيث:

أ- الاهتمامات المختلفة لكل عضو من أعضاء الجماعة التى ترتب صعوبة توحيد اهتماماتهم الذاتية وبالتالى عدم قدرتهم على التوحد مع الموقف المشترك.

ب- صعوبة تعبير كل عضو من أعضاء الجماعة عن اهتماماته ومشاعره الحقيقية وهاتان الصعوبتان غالباً ما تؤديان إلى إيجاد صعوبة لدى الأعضاء فى التحدث والاستماع بعضهم إلى بعض حول مناطق الاهتمام المركزى.

ومن خلال إستمرارية مساعدة الأخصائى يمكن أن يتمكن الأعضاء من تنمية ثقافة جديدة يمكن من خلالها تعديل المعايير وافتقاد المحرمات قوتها وهكذا يصبح الأعضاء أكثر إيجابية وحرية فى مساعدة بعضهم لبعض.

ومن المعروف أن الجماعة أكثر من المجموع البسيط لأجزائها كأعضاء - وهذا التنظيم الجديد الذى يضم هؤلاء الأفراد يحتاج إلى تنمية مجموعة من الأدوار والإجراءات تسمح للجماعة بأداء وظيفتها بفاعلية ونظراً لاختلاف شخصيات الأعضاء ستلاحظ أن هذا سينعكس على حيوية الجماعة فهناك اعضاء قادرون على المناقشة بحرية، والبعض الآخر لا يشعر بالقبول المتبادل والبعض الثالث لا يهتم بالقبول المتبادل ثم بعد ذلك عملية توزيع الأدوار على الأعضاء وبكيفة توضيح هذه الأدوار وواجبات كل دور وخلال هذه المرحلة لا يمكن التعامل مباشرة مع المشكلة حيث ليس هناك فرصة لكل عضو ليعبر عن مشاعره واهتماماته الحقيقية حيث التنظيم المعقد للجماعة.

ولذلك يجب على قائد الجماعة التعامل مع هذا التنظيم المعقد منذ البداية

كى تؤدى الجماعة واجباتها بفاعلية وتتوقف مهارة الأخصائى هنا على إيجاد مناخ يسمح لكل عضو بالتعبير الهادف عن المشاعر وزيادة فعالية ثقافية جديدة للجماعة تحوى معايير إيجابية أو مع دخول الأعضاء فى أحاديثهم لمناطق الإهتمام لمشترك يصبح الأعضاء أكثر حرية فى استخدام بعضهم بعضاً ويمكن تلخيص أهم العقابات المرتبطة بهذه النقطة والتى تحد من قدرة المساعدة المتبادلة فى ثلاث مناطق تخلق عقبات كامنة للأعضاء الأولى خاصة بقدرة أعضاء الجماعة فى توحيد اهتماماتهم الذاتية مع الأعضاء الآخرين فى الجماعة والثانية تشابك المهام المعقدة فى نظام المساعدة المتبادلة والثالثة تتمثل فى صعوبة تحقيق فعالية الإتصالات.

ونستخلص مما سبق أن المساعدة المتبادلة كعملية هامة فى الحياة الجماعية تتضمن مكونات أساسية ارتبطت بالأعضاء والجماعة، وكذلك بالعمليات الإجتماعية التى قد تحدث خلال المواقف الجماعية المختلفة كالتعاون، التنافس، الصراع، الإتفاق، وكذلك تحقيق التماسك كهدف إجتماعى له أهمية للأعضاء والجماعة والأخصائى الإجتماعى.

النموذج الحادى عشر- نموذج حل المشكلة Problem Solving Model:

هناك العديد من الصياغات المختلفة التى حاولت تحديد ماهية مدخل حل المشكلة فى العمل مع الجماعات الصغيرة، لأنها ترى أن هذا المدخل يعتمد على جهود كلاً من الجماعة، الأعضاء والأخصائى فى المشاركة الفعالة للعمل على حل مشكلة الجماعة وتحقيق الأهداف المطلوبة ولهذا فقد أجريت العديد من الأبحاث والدراسات التى حاولت تحديد ماهية هذا المدخل وكيفية استخدامه فى مجال العمل مع الجماعات بصورة واضحة.

ومن هذا المنطلق قدمت "تروب Tropp" فى كتابها مجموعة من المفاهيم التى ترتبط بهذا الفصل خلال عرضها للنقاط التالية:

١- الهدف المشترك ويقصد به وجود هدف مشترك يجمع بين أعضاء الجماعة والأخصائى.

٢- القرار المشترك ويقصد به أن يكون القرار نابع من الأعضاء والجماعة بمشاركة وتوجيه من الأخصائى مع احترام الاتجاهات والهدف العام الذى يتفق مع أهداف المجتمع.

٣- العمل المشترك الذى يجمع بين الجماعة وأعضائها لتنسيق الجهود والاتجاهات نحو اتخاذ القرارات النابعة من الجماعة.

ومن خلال ما سبق الإشارة إليه يمكن أن نحدد ماهية هذا المدخل من خلال النقاط التالية:

أ- مفهوم المشكلة.

ب- خطوات ومراحل نموذج حل المشكلة.

جـ- المهارات التى ترتبط بهذا المدخل.

أ- مفهوم المشكلة :

هناك العديد من التعريفات التى تناولت هذا المفهوم حيث يعرف جينس Gates المشكلة فتقول:

توجد المشكلة بالنسبة لفرد ما عندما يكون أمامه هدف محدد لا يمكن بلوغه بصدد السلوك المألفة لديه، وينشأ الحاجة إلى حل المشكلة عندما يكون هناك عائق يعوق سبيل تحقيق الهدف.

ويرى "جاريسون Garison" أن المشكلة هى موقف يحتوى على هدف يراد تحقيقه ولكن قدرات الفرد تعجز عن تحقيق الهدف فى حين يعرف معجم المصطلحات الإجتماعية المشكلة بأنها:

«ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة ومحزنة بعضها البعض لفترة من الوقت قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرار بشأنها».

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نحدد مفهوم المشكلة من خلال النقاط التالية:

١- المشكلة ترتبط بعدم تحقيق الهدف، إما لعدم وضوحه بالنسبة للفرد أو لعدم قدرة الفرد على إدراك وسائل تحقيق هذا الهدف.

٢- عندما لا يستطيع الفرد مواجهة الموقف بقدراته الحالية تصبح لديه مشكلة ويصبح فى حاجة إلى المساعدة.

٣- وجود عائق يعرقل تحقيق الأهداف يؤدى إلى وجود مشكلة أمان الإنسان.

٤- قد تتصدى المشكلة حدود الموقف، لتصبح ظاهرة يرتبط بها أحداث ومواقف إشكالية متشابكة تواجه الأفراد، والجماعات وتحتاج إلى الدراسة والتحليل للتوصل إلى حلول خاصة بها.

ب- خطوات ومراحل نموذج حل المشكلة:

يتطلب حل المشكلة سلسلة من الخطوات المنظمة التى تساعد على التوصل إلى حل وتشكل بمجموعها خطوات حل المشكلة، وهذه الخطوات يمكن تعلمها والتدرب على استخدامها فى حل المشكلات من قبل الأفراد.

ومن ثم ينظر إلى اسلوب حل المشكلات باعتباره أهم الأساليب التى استخدمها التربويون فى تنمية التفكير، كما أنه من خلال التفكير تزداد القدرة على التفكير المنطقى الذى يعد من أهم الأهداف التربوية فى الوقت الحالى ويشير هذا المصطلح «حل المشكلة» إلى عمليات السلوك والتفكير الموجهة نحو الأداء فى مشكلة معينة تحتاج إلى قدرة عقلية معينة.

حين يرى «فؤاد أبو حطب وآمال صادق» أن سلوك حل المشكلات يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتعلم المبادئ والمفاهيم، لأن سلوك حل المشكلة عملية تتضمن الربط بين مبدأين أو أكثر سبق تعلمها من أجل الوصول إلى مبدأ جديد من مستوى أعلى.

على ذلك فإن حل المشكلات هى عملية التغلب على الصعوبات التى تقابلها الوصول إلى هدف معين وهى تعمل على إنهاء حالة التوتر واستعادة الكائن الحى لحالة من الاتزان الداخلى.

لهذا نرى أن الخطوات التى يقوم بها الفرد لحل المشكلة ذاتياً تختلف عن الخطوات التى تقوم بها الجماعة عند مناقشتها لمشكلة معينة.

ولهذا سوف نوضح خطوات الحل الذاتى للمشكلة وكذا الخطوات التى تعتمد عليها الجماعة فى إيجاد الحلول.

١- خطوات الحل الذاتى للمشكلة :

تشير البحوث والدراسات التى تناولت موضوع حل المشكلة إلى أن هناك أربع مراحل يمر بها الفرد منذ تعرضه لمشكلة معينة حتى توصله إلى حل معين، وهذه المراحل الأربع هى:

أ- مرحلة الإعداد.

ب- مرحلة الإختبار.

جـ- مرحلة الإلهام.

د- مرحلة التفعيل والتحديد.

ويمثل قوام مرحلة الإعداد ذلك الجهد الذى يبذله الشخص عندما يتعرض لمشكلة معينة فى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المشكلة موضع اهتمامه والهدف من ذلك هى محاولة فهم المشكلة وتحديد عناصرها.

أما مرحلة الاختبار فهى المرحلة التى يكون الفرد منها قد جمع ما استطاع من معلومات عن المشكلة ولكنه لم يتوصل إلى الحل بعد، فهى إذن مرحلة التفكير العميق والتوتر الزائد. وفى هذه المرحلة يتفاعل عناصر المعلومات التى جمعها الفرد عن المشكلة مع تفكير الإنسان. ومن كثره التفكير فى المشكلة قد يعجز الفرد من التوصل إلى حل مناسب لها فيترك المشكلة أو يعطى لنفسه فترة من الراحة ليستعيد التفكير مرة أخرى. اما مرحلة الإلهام فهى تلك المرحلة التى يصل بها الفرد إلى الحل المناسب للمشكلة وفيها تقل حدة القلق والأرق الذى صاحب الفرد فى المراحل السابقة.

أما مرحلة التفعيل والتحديد فهى المرحلة التى يستطيع الفرد من خلالها وضع الخطط لتنفيذ الحل وتوليه مع المشكلة التى يعانى منها.

هذا ويشير "فيليب Philip" إلى ان هناك عدة خطوات يقوم بها الفرد فى إطار حل المشكلة وأطلق عليها دورة حل المشكلة وتتلخص هذه الخطوات فى:

أ- دراسة وتقدير المشكلة :

وفى هذه المرحلة يقوم الفرد بالتعرف على المشكلة وتكوين انطباعات شخصية تجاهها للإحساس بها، وتحديد أنماط السلوك الفعلى التى يمكن أن تتخذ بصدد هذه المشكلة.

ب- مرحلة وضع وتحديد الأهداف :

وهنا يقوم الفرد بتحديد الوسائل والطرق التى يمكن من خلالها التغلب على لمشكلة ولكنه يحددها على المستوى النظرى فقط ويحتاج إلى تعلم كيف يمكنه اختيار الحل أو الوسيلة المناسبة للتغلب على المشكلة بطريقة عملية.

جـ- مرحلة التعلم :

وهنا يسعى الفرد إلى التفكير المنظم والاجتهاد الذاتى نحو تعلم خبرات جديدة تساعده على التحكم فى المشكلة، والإحساس بوجود حلول لها واتخاذ خطوات عليه تنفيذها لحل المشكلة.

د- مرحلة التقويم :

وفى هذه المرحلة يستطيع الفرد أن يكون أحكاماً من خلالها يتعرف على ما إذا كانت المشكلة قد تم حلها، أو لم تحل، فإذا لم يستطيع حل المشكلة تكون الدائرة مرة أخرى.

٢- الخطوات التى تعتمد عليها الجماعة فى حل المشكلة :

يتطلب حل المشكلة عن طريق الجماعة أن تتبنى مجموعة من الخطوات المنظمة والمترابطة لفهم المشكلة وتحليلها والتوصل إلى حلول لها، وتعتبر هذه

الخطوات بمثابة الإجراءات التى تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها. وعند حل المشكلة يجب أن تستثير الإجراءات الأعضاء لكى يهتموا معاً وفى نفس اللحظة بنفس الخطوات التى تمر بها حل المشكلة أثناء المناقشات.

وقد اختلفت وجهات النظر حول تحديد الخطوات الخاصة بحل المشكلة الأمر الذى لا يجعل هناك نموذجاً واحداً فقط للحل وسوف نعرض لبعض وجهات النظر المختلفة التى تناولت هذا الموضوع.

أولاً- وجهات نظر تقترح نموذج ثلاثى لحل المشكلة وتعتمد على ثلاث خطوات للحل وهى:

١- **التوجه** Orientation :

ويقصد به أن تتجه الجماعة نحو عرض المعلومات الخاصة بالمشكلة لتحديدها وفهمها فهماً دقيقاً، وتستفيد الجماعة من المعلومات والبيانات التى يدلى بها الأعضاء أثناء المناقشة.

٢- **التقويم والتحليل** Evaluation and Analysis :

وهنا يحاول الأعضاء تقويم الآراء وتحليل المشكلة لمعرفة عناصرها وأسبابها.

٣- **التحكم** Control :

وهى تلك المرحلة التى تستطيع الجماعة من خلالها بلورة المقترحات ووضع الحلول للتحكم فى المشكلة.

ثانياً- وجهة نظر تقترح نموذج رباعى لحل المشكلة:

من خلال الخطوات التالية:

١- **التوجه** Orientation :

وهذه الخطوات ترتبط بقدرة الجماعة على تحديد المشكلة تحديداً واضحاً وكذلك التخطيط للإجراءات والعمليات الخاصة بالمشكلة.

٢- **مرحلة المناقشة** Discussion :

وتلك تنصب على تبادل المعلومات بين أعضاء الجماعة حول المشكلة لتحديد عناصرها، وتحليلها بفهم أسبابها، كما يستطع الأعضاء فى هذه المرحلة وضع الحلول والمفاضلة بينها.

٣- **وضع القرار** Decision Making :

وفى هذه المرحلة يستطيع أعضاء الجماعة التوصل إلى اتفاق حول اختيار للحل المناسب للمشكلة.

٤- **الاستخدام** Implementation :

ويقصد به تنفيذ الحلول بمعرفة أعضاء الجماعة، كما تقوم الجماعة بتقويم النتائج للتعرف على مدى فعالية الحلول فى التغلب على المشكلة.

ثالثاً- وجهات النظر الشائعة والمتعارف عليها فى حل المشكلة :

حيث ترى وجهات النظر هذه أن هناك مجموعة من الخطوات المتبعة لحل المشكلات التى تعترض الحياة الجماعية وقد عرضت تلك الخطوات على النحو التالى:

الخطوة الأولى- تحديد المشكلة :

ويقصد بها وصف طبيعة المشكلة وتحديد عناصرها بحيث يكون من الضرورى وجود تصور واضح لدى أعضاء الجماعة ككل بالمشكلة الأمر الذى يجعل لهذه الخطوة أهمية قصوى، فالتحديد الدقيق للمشكلة يساعد على تصور الحلول

المناسبة لها. كما أن الإحساس بالمشكلة له أهمية فى تحديدها، ويجعل لدى كل عضو من أعضاء الجماعة إدراك ذاتى للمشكلة التى تريد الجماعة مناقشتها، وكذلك يسود شعور جمعى بوجود المشكلة فيصبح من السهل تحديدها تحديد دقيق. وحتى تستطيع الجماعة تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً، لابد من الإجابة على سؤالين هى:

١- هل هناك مشكلة قائمة؟

٢- ما هى طبيعة المشكلة؟

الخطوة الثانية- تحديد أسباب المشكلة «تحليل المشكلة»:

ويقصد بتحليل المشكلة معرفة الأسباب التى أدت إلى حدوث المشكلة وتحتاج هذه الخطوة إلى جمع بيانات ومعلومات عنها ولذا فإن مشاركة الجماعة ككل فى تحديد أسبابها أمر ضرورى، يجب التأكد على النظرة الشاملة عند تحديد الأسباب.

ونجاح هذه الخطوة يتوقف على مدى قدرة الأخصائى الإجتماعى فى إمداد أعضاء الجماعة بالمعلومات والبيانات اللازمة بالإضافة إلى مدى قدرته على إدارة المناقشة بطريقة ديمقراطية، لاستثارة الأعضاء وتشجيعهم على طرح الأفكار بصورة أكثر فعالية.

الخطوة الثالثة- اقتراح حلول مختلفة:

ويقصد بذلك أن تقوم الجماعة باقتراح حلول مختلفة للمشكلة، أو على الأقل للتخفيف من حدتها، وقد تتضمن الحلول تعقيداً فى السياسات أو الإجراءات، أو فى القيادات أو فى طرق العمل.

ومن الضرورى أن تقوم الجماعة بوضع قواعد خاصة بالحلول، فذلك يسهل عليه المفاضلة بين الحلول البديلة لاختيار الأنسب.

ويتوقف نجاح مرحلة وضع البدائل أو اقتراح الحلول المناسبة بالمشكلة على عدة نواحى أساسية وهى :

١- تشجيع المشاركة المفتوحة بالأفكار.

٢- استشارة الأعضاء للمشاركة فى المناقشة.

٣- الخروج بأقصى حد من الأفكار فى وقت زمنى قصير.

٤- التأكد من عدم توجيه النقد غير البناء للحلول، لخلق مناخ مناسب للتعبير عن الأفكار.

٥- إمداد المشاركين بالمعلومات الصادقة لتوليد الأفكار.

الخطوة الرابع- اختيار الحل المناسب والتخطيط لتنفيذه :

فى هذه المرحلة وبعد أن توصلت الجماعة إلى مجموعة كبيرة من الحلول، تقوم بدراسة كل حل وتحديد مزاياه وعيوبه، ومعرفة التكلفة المتوقعة لكل حل من حيث الوقت والمال والجهد وكذلك مدى فاعلية كل من هذه الحلول فى القضاء على أسباب المشكلة.

وتحتاج هذه الخطوة إلى تحديد محكات معينة تم على أساسها اتخاذ قرار مناسب للحل.

الخطوة الخامسة- تنفيذ الحل :

وهنا يتم التنفيذ فى إطار الخطة التى وضعتها الجماعة، ويشارك أعضاء الجماعة ككل فى القيام بالتنفيذ، ويتوقف نجاح الجماعة فى تنفيذ الحل على مدى قدرتها على تحديد المسئوليات والواجبات الخاصة بكل عضو من أعضاء الجماعة، ويجب أن تكون خطة تنفيذ الحل مرنة حتى يمكن إحداث تعديلات أو تغييرات فيها عند حدوث أى شئ غير متوقع.

الخطوة السادسة- تقويم الحل :

ويقصد بتقويم الحل معرفة الجماعة لمدى فعالية الحل الذى تم تنفيذه فى مواجهة المشكلة ويتم ذلك من خلال مقارنة النتائج بالأهداف التى تم وضعها فى الخطوة الأولى والثانية. ويصبح الحل فعالاً إذا كان له تأثير فى القضاء على المشكلة.

والتقييم يفيد فى إعطاء الجماعة نتائج موضوعية وواقعية عن حل المشكلة وكذلك قد يكشف عن مشكلات فرعية جديدة قد تحتاج إلى حل مفهوم الجماعة بإعادة الحل مرة أخرى.

جـ- مهارات حل المشكلة :

لكى تستطيع الجماعة حل المشكلة لابد أن يتمتع أعضائها بمجموعة من المهارات التى تؤهلهم لحل تلك المشكلة بداية من التحديد الدقيق لها ووصولاً إلى التقويم للحل المختار ومدى تحقيق الأهداف وعلى ذلك فإن المهارة فى حل المشكلة كغيرها من أنواع التعليم فهى تنمو بالخبرة والمران وهى تعتبر من أهم المهارات التى يحتاج إليها الإنسان.

وهذا ما أكده "توسلاند Toseland" بقوله أن مهارات حل المشكلة تكتسب من خلال تدريب العضو على خطوات حل المشكلة سواء أكان ذلك عن طريق المناقشة الجماعية المنظمة للمواقف التى تواجه الأعضاء أثناء تواجدهم فى الجماعة أم عن طريق لعب الأدوار داخلها.

ويمكن تحديد مهارات حل المشكلة بأنها قدرة الأخصائى على إكساب أعضاء الجماعة الأساليب والطرق والوسائل التى يمكنهم إتباعها لمواجهة المشكلات التى تقابلهم، وهى مهارات تخضع لعمليات وإجراءات وخطوات مرتبطة بالمعرفة المتخصصة والقدرة على التحليل الدقيق والنظم.

ولهذا فهناك وجهات نظر متعددة تعرض لمهارات حل المشكلة نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر وجهتي النظر التاليين:

١- وجهة نظر حددت مجموعة من المهارات التى ترتبط بنموذج حل المشكلة وهى:

- إيجاد المشاعر والأحاسيس المختلفة نحو المشكلة.

- تحديد ماهية المشكلة.

- تحديد الهدف.

- وضع الحلول للمشكلة كلما أمكن.

- وضع تصور لتوقعات الحلول المقدمة للمشكلات فى المستقبل.

- اختبار أفضل الحلول.

- وضع الخطة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

- التأكد المستمر من ملاءمة الحلول بمراجعتها وإعادة التفكير فيها.

هذا وترى «عفاف عبد المنعم» مجموعة من المهارات المرتبطة بمدخل حل المشكلة هى:

- المهارة فى التحديد الذاتى للمشكلة.

- المهارة فى جمع معلومات كافية لها.

- المهارة فى وضع حلول بديلة لها.

- المهارة فى تقييم الحلول البديلة.

- المهارة فى اختيار الحل الأمثل من بين الحلول البديلة.

- المهارة فى تحمل صدمة الفشل وإعادة تكرار الحل.

- المهارة فى تقييم الحل الناجح وإمكانية تعميمه واستخدامه فى مواقف أخرى.

وقد وضع المؤلف أهم المهارات التى يجب توفرها لحل المشكلة كما يلى:

- مهارة التحديد والتقدير لمكونات المشكلة.
- مهارة العرض والتقديم للمشكلة والحلول الخاصة بها.
- مهارة تصميم خطة العلاج.
- مهارة توظيف الإمكانات الذاتية والجماعية والمجتمعة لحل المشكلة.
- مهارة العمل الفريقى لحل المشكلة.
- مهارة المتابعة والتقويم فى إطار حل المشكلة.

النموذج الثانى عشر- النموذج الإكلينيكى Clinical Model:

يعرف النموذج الإكلينيكى فى خدمة الجماعة بأنه مجموعة من الخدمات النفسية و لإجتماعية تقدم للأفراد والجماعات الصغيرة والأسرة لمساعدتهم على مواجهة المشكلات ويمارس هذا النموذج فى مؤسسات عامة حيث يهتم بتقدير التفاعل بين الأفراد داخل الجماعات وبين الجماعات المختلفة، وينصب اهتمام الممارس الإكلينيكى على السياق الإجتماعى الذى تحدث أو تتعدل من خلاله مشكلات الفرد والأسرة والجماعة ولذلك تركز خدمة الجماعة الإكلينيكية على التدخل فى توجيه التفاعل الجماعى بالإضافة إلى إحداث التغيير المرغوب من خلال إيجاد علاقة مهنية طيبة بين أخصائى الجماعة والأعضاء بالجماعة مما يساعد على تعديل علاقات العضو بباقى أعضاء الجماعة ممن يمثلون عنصراً هاماً فى حياة العضو، وكذلك العلاقات بالعناصر الأساسية فى الحياة الجماعية.

أما بالنسبة لمفهوم الممارس الإكلينيكى من منظور خدمة الجماعة :

عرف قاموس الخدمة الإجتماعية بأنه شخص مهنى يعمل بصورة مباشرة مع الأعضاء فى المدارس والمستشفيات والمؤسسات المختلفة حيث يقوم بدراسة العضو بالجماعة وتشخيص موقفه حيث يساعده بالإنضمام إلى جماعة تتناسب مع قدرات وحاجات العضو، كما أنه يسعى إلى تقديم المساعدة من خلال المؤسسة.

وعلى الرغم من أن خدمة الجماعة الإكلينيكية تختلف عن خدمة الجماعة بشكلها التقليدى إلا أنها تنطوى على وجود المساعدة التى تسهم فى زيادة الأداء الإجتماعى أو تدعيمه بصفة مستمرة وتشمل مجالاً عريضاً من الخدمات النفسية والإجتماعية للأفراد والأسر والجماعات الصغيرة وهدفها التصدى للعديد من مشكلات الحياة الإنسانية.

وإذا كان النسق القيمى والأهداف يوجهان الممارسة فإن الأسس الفلسفية والقيمية التى يستند إليها المدخل النظرى فى النموذج الإكلينيكى يمثل فى ثلاث جوانب:

١- الجانب الإنسانى.

٢- الجانب العلمى.

٣- جانب الفكر الديمقراطى الذى يقوم على دعائم أساسية تؤمن بضرورة إدراك الحقوق والمسئوليات المتبادلة والتوجه نحو رعاية وتنمية الفرد والجماعة والمجتمع برمته.

أ) أهداف ممارسة خدمة الجماعة الإكلينيكية:

١- الهدف من ممارسة خدمة الجماعة الإكلينية هو زيادة الأداء الإجتماعى أى زيادة أداء العضو لوظائفه الإجتماعية داخل الجماعة.

٢- تسعى إلى ضرورة تقدير المؤثرات النفسية والإجتماعية للأعضاء فى المواقف التى تضم داخل الجماعة وخارجها، وتستخدم الإجراءات والأساليب الملائمة التى تتسق وذلك التقدير.

٣- تهدف خدمة الجماعة الإكلينيكية إلى مساعدة الأعضاء لأداء متوافق فعال فى علاقاتهم مع بعضهم البعض داخل الجماعة ومع اخصائى الجماعة ومع أسرهم ومن ثم فإنه تقع على عاتق اخصائى الجماعة الإكلينيكى مسئولية إحداث تغيير فى سلوك الأفراد داخل الجماعات، واتجاهاتهم نحو انفسهم ونحو الآخرين، بل إنه يسعى إلى إحداث تغيرات فى البيئة نفسها لتهذيب الوسط الإجتماعى.

٤- من جانب آخر فإن خدمة الجماعة الإكلينيكية لها هدف عام يتحقق من

خلال سعيها إلى تحقيق الأهداف الخاصة بكل عضو وليس هذا فحسب بل إنها تسعى فى سبيل تحقيق هذا الهدف الخاص إلى حيلولة دون تفاقم المشكلات فى علاقات العضو مع الآخرين بالجماعة ومع المؤسسة كما تسعى إلى علاج المشكلات الطارئة التى تحد من تحقيق تلك الأهداف.

ب) عوامل ظهور خدمة الجماعة الإكلينيكية:

١- الرغبة فى تطوير أساس نظرى جديد للتخصص.

٢- تغيير النظر لحجم وحدة العمل بحيث تتجاوز العضو نفسه إلى الأسرة والمجتمع وهذا أدى إلى إحداث منظور جديد متعدد يتناسب مع مواقف الممارسة الجديدة.

٣- الإهتمام بالبيئة الإجتماعية مع إدراك أخصائى الجماعة أن منظور خدمة الجماعة التقليدى لم يعد بالتدخلات المخططة للتأثير فى الإنساق الإجتماعية بكفاءة.

٤- الحاجة إلى بحوث إمبريقية تدعم الممارسة.

جـ) المعطيات والمداخل النظرية للنموذج الإكلينيكى:

النموذج النظرى لخدمة الجماعة الإكلينيكية فى حالة من الخلط لإعتماده على العديد من المعطيات النظرية المداخل والنظريات، بل هناك منظورات متعددة داخل الممارسة الإكلينيكية ذاتها، وترى "هيلين نورتن H. Northen" أنه يتعذر الإعتماد على مدخل نظرى واحد لتفسير ذلك الكل المعقد من العمليات النفسية والإجتماعية والمجتمعية التى تؤثر فى كفاءة أداء فرد أو جماعة فى موقف معين، وترى أن العلوم البيولوجية والطبيعية تصنف معارف عن النمو والنضج والصحة والأمراض العضوية والعقلية وهى بمثابة معرفة ضرورية

للتعرف على تأثير تلك المتغيرات فى الأداء النفسى الإجتماعى، هذا ويسهم علم الإجتماع وعلم النفس الإجتماعى، والأنثروبولوجيا فى تفسير المحددات الإجتماعية والإقتصادية والثقافية والسلوك الجماعى والجوانب البنائية والديناميكية للأسر والجماعات الأخرى وشبكة العلاقات الرسمية فى مجتمع محلى معين.

أما "جيرمين Germain" فتحاول استعراض النظريات الإجتماعية والسلوكية ومداخل الممارسة التى أثرت فى تطور خدمة الجماعة بصفة عامة لتوضيح إسهامات تلك النظريات والمداخل فى إثراء الموقف النظرى لخدمة الجماعة الإكلينيكية بصفة خاصة، وتؤرخ جيرمين Germain لتطور خدمة الجماعة منذ ارتباطها بحركة الترويح والمحلات الإجتماعية والحركات التربوية التى قادها "جون ديوى" والرواد الأوائل فكان الإهتمام بالبرامج والنشاطات التى تمارس بالجماعة الصغيرة، ولم ينظر إلى خدمة الجماعة فى تلك المرحلة من تطويرها على أنها طريقة للتعامل مع المشكلات بل منهج يتجه نحو الأهداف الإجتماعية كالنمو والتعلم واكتساب الخبرات والمهارات الإجتماعية ثم ظهر المدخل التفاعلى ثم المدخل العلاجى الذى يتجه نحو النموذج الطبى ويعرف بالمدخل الوقائى والتأهيلى ثم ظهر المدخل التنظيمى متأثراً بالمفاهيم النفسية والإجتماعية، وأثرت تلك المفاهيم بالتالى فى المدخل النفسى الإجتماعى الذى تأثر بدوره بالنظرية السلوكية.

وأمام هذا الكم الهائل من المداخل والنظريات والنماذج يتضح أن النموذج الإكلينيكى ينطلق من العديد من الافتراضات النظرية.

وفى الثمانينات ظهرت الحاجة إلى ضرورة الإهتمام المزدوج بالجماعات والبيئة وبالتالى استند المدخل المعاصر إلى النظريات والمداخل والنماذج التى

تدعم ذلك التوجه وتوفر للمارس فرص التحليل والتفسير والتدخل مع الاتساق المختلفة.

يتضح مما سبق أن خدمة الجماعة الإكلينيكية مازالت تبحث عن هويتها ومقوماتها ومؤيديها نظراً لصعوبة التوصل إلى تحديد واقعى لمفهوم خدمة الجماعة الإكلينيكية وممارستها فضلاً عن احتياجاتها لمعرف ومهارات توجه عملية التدخل، ولا شك أن الأمر يتطلب وضوح القيم والأهداف التى توجه الممارس الإكلينيكى مع محاولة تضييق الفجوة بين التنظير والممارسة.

استخدام النموذج الإكلينيكى فى خدمة الجماعة فى مجالات الممارسة المهنية

أولاً- الأسس التى بنى عليها النموذج :

١- الدراسات النظرية.

٢- البحوث الميدانية التى اعتمدت على استخدام النموذج سواء فى تخصص خدمة الجماعة أو التخصصات المرتبطة.

ثانياً- الأهداف التى يسعى النموذج إلى تحقيقها :

١- نمو الفرد من خلال الجماعة.

٢- نمو الجماعة تحلل.

٣- المساهمة فى تغيير المجتمع.

ثالثاً- أساليب تحقيق الأهداف:

١- زيادة عناصر الجذب داخل الجماعات.

٢- تدعيم قدرات الأعضاء والجماعة والإمكانيات المختلفة لتحقيق الأهداف اللازمة.

٣- الإهتمام بالمشروعات البيئية التى تعمل على ربط عضو الجماعة بالمجتمع.

رابعاً- التكنيكات المستخدمة :

يستند النموذج الإكلينيكى على مجموعة من التكنيكات التى تصلح للإستخدام فى الواقع العلمى ومن أهمها:

١- المناقشة الجماعية :

وتستخدم عندما يكون هناك مشكلة مشتركة يعانى منها مجموعة من العملاء حينئذ يستطيع أخصائى الجماعة استثمار المناقشة الجماعية فى توجيه التفاعل بين العملاء.

٢- لعب الدور:

ويقوم فيه الأخصائى بمساعدة الأعضاء داخل الجماعة على القيام بمجموعة من الأدوار الغير مرغوبة فى حالة وجود سلوكيات يرغب فى تعديلها أو لعب مجموعة من الأدوار الغير مرغوبة لدعم بعض السلوكيات الإيجابية داخل الجماعة.

٣- الرحلات:

يستخدم أخصائى الجماعة هذا التكتيك لتحقيق مجموعة من الأهداف العلاجية لعضو الجماعة فمن خلال انضمام العضو إلى الرحلة يساعده ذلك على التخلص من الإنفعالات والمشاعر السلبية التى تنجم عن بعض المشكلات.

٤- المشروع الجمعى:

حيث يقوم أخصائى الجماعة الإكلينيكى بدمج العضو داخل مشروع جمعى وذلك بهدف التخفيف من بعض المشكلات النفسية والإجتماعية التى قد يتعرض لها العضو.

خامساً- فئة العملاء التى يمكن أن تشملهم خدمات النموذج:

فئات المعرضين للخطر People at Risk الشباب، الأحداث، المرأة، المسنين، الأطفال بلا مأوى.

سادساً- المجالات التى تصلح لاستخدام النموذج:

تتميز مجالات ممارسة خدمة الجماعة بإحتوائها على الفئات السابق الإشارة إليها وبالتالى فى جميع مجالات الممارسة تصلح لتطبيق هذا النموذج.

سابعاً- الإعتبارات التى يجب توافرها لتطبيق النموذج:

١- تدريب أخصائيو خدمة الجماعة على الأساليب الفنية للنموذج.

٢- الإعداد داخل معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية من خلال التدريب على

استخدام النماذج المختلفة.

٣- الإهتمام المستمر بتقويم النموذج وتطويره من خلال الرجوع إلى النظريات والكتابات الحديثة.

ثامناً- الأدوار التى يمكن أن يقوم بها أخصائى الجماعة الإكلينيكى:

لتحديد الدور الأساسى لأخصائى الجماعة وفقاً لهذا النموذج فى التغلب على المشكلات وعلاجها، وهناك مجموعة من الأدوار التى يمكن أن يقوم بها أخصائى الجماعة من خلال هذا النموذج أهمها:

١- دور الموجه للأعضاء والجماعة نحو كيفية اتباع الممارسات الصحيحة لمواجهة المشكلات وتنمية الأداء الإجتماعى نحو تحقيق الأهداف.

٢- دور المنسق رغبة فى تدعيم الجهود وارتباطها معاً وعدم الأزدواج أو التعارض خلال المواقف المختلفة.

٣- دور الوسيط بين الأعضاء والجماعة أو بين بعضهم البعض، كذلك بين الجماعة والمؤسسة والمجتمع أيضاً.

٤- دور المعالج الذى يجب أن يتدخل فى بعض المواقف موجهاً الأعضاء والجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة وتأكيد الجوانب الإيجابية.

٥- دور المساعد من خلال تأكيد أنه يعمل من أجل إزالة المعوقات ومواجهة الضغوط بمساعدتهم وكيفية تنمية قدراتهم الذاتية.

ويمكن للأخصائى الإجتماعى أن يقوم بعدة أدوار فى إطار متطلبات النموذج الإكلينيكى فى خدمة الجماعة.

الفصل الثالث
البناء المعرفى للنظرية فى طريقة العمل مع الجماعات

أولاً- تعريف النظرية وأهم موجهاتها.

ثانياً- الصعوبات التى تواجه بناء النظرية.

ثالثاً- شروط النظرية العلمية وخصائصها ومكوناتها وأهميتها.

رابعاً- اهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية.

خامساً- تصنيف نظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية.

سادساً- الموجهات الأساسية لبناء نظرية الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات.

سابعاً- الخصائص الأساسية فى نظرية الممارسة.

ثامناً- أهم جوانب الإستفادة من استخدام النظريات فى طريقة العمل مع الجماعات.

أولاً- تعريف النظرية وأهم موجهاتها:

تعددت التعاريف الموضحة للنظرية والمحددة لمكوناتها واستخدامها.

هناك تعاريف متعددة لمفهوم النظرية وترتبط هذه المفاهيم بالمجال الذى وضعت فيه تلك النظرية وكذلك بالإتجاهات التى سوف تستخدم فى إطاره.

وهناك العديد من التعريف الخاصة بالنظرية والتى يمكن أن تكون موجهاً فى إطار علم الإجتماع والخدمة الإجتماعية ومنها:

١- تعريف تالكون بارسونز:

«النظرية هى توفير المفاهيم التى يمكن تعميمها ويحقق بها الإعتماد المتبادل منطقياً».

٢- تعريف جوردون:

«النظرية بناء متماسك داخلياً يتكون من فروض تم التأكد من صحتها وحقيقتها».

٣- تعريف بولدن:

«النظرية هى تفسير نوع معين من الحوادث».

٤- تعريف ميرتون:

«النظرية هى العلاقة المنطقية المتبادلة بين القضايا أو الافتراضات».

٥- تعريف عبد الباسط حسن:

«النظرية عبارة عن إطار فكرى يفسر مجموعة من الحقائق العلمية ويضعها فى نسق علمى مترابط كما أنها مجموعة من القضايا تتوافر لها شروط متعددة أهمها:

١- أن تكون القضايا مستندة إلى أفكار محددة تماماً.

٢- أن تكون القضايا مرتبطة الوحدة مع الأخرى.

٣- أن تكون نافعة لتكوين التعميمات بإتباع الاسلوب الاستقرائى.

ويعرف "أرنولد روس Ross. A" بأن النظرية يمكن أن تعرف بأنها كل متكامل من التعريفات والفروض العامة التى تغطى ظاهرة ما ويشتق منها مجموعة شاملة ومنسقة من الفروض المحددة والقابلة للإختبار استقاماً منطقياً وأيضاً قام بتعريفها بريثويت على أنها:

نسق استنباطى تتباع فيه النتائج منطقياً من إرتباط الوقائع داخل مجموعة الفروض الأساسية التى ينطوى عليها النسق.

ومن التعريف السابق ذكرها يمكن استخلاص الآتى:

١- النظرية مجموعة من الفروض والمفاهيم والمعانى المرتبطة مع بعضها قائمة على الحقائق والملاحظات التى تحاول تفسير ظاهرة معينة.

٢- يفضل النظرية التى تحتوى على أقل قدر من التعقيدات والفروض حيث يمكن أن تحظى النظرية بدرجة من الثقة والمصداقية إذا ثبتت صحة التنبؤات التى بنيت عليها.

٣- تتطلب النظرية الإنتقال من الكلية إلى الحقائق الجزئية وتنظيم الأجزاء فى نطاق كلى حتى يمكن الحكم بها على مصداقية النظرية وذلك فى الأغراض التنبؤية.

ويمكن أن نوضح وجهة نظرنا فى تعريف هذا الإطار:

تعريف النظرية :

النظرية عبارة عن نطاق فكرى يفسر مجموعة من الحقائق العلمية يضعها فى نسق علمى مترابط.

وتعرف النظرية أيضاً بأنها :

قضايا متسقة مع بعضها البعض وتكون على صورة يمكن أن تتكون منها التصميمات المرتبطة بموضوع النظرية بإتباع الاسلوب الاستقرائى.

اتجاهات حول استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية:

الاتجاه العلمى :

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية ارتبط بالعمل داخل المؤسسات الحكومية وخاصة تلك المؤسسات التى تكونت كنتيجة لصدور قانون الفقر وكذا مؤسسات الضمان الإجتماعى. أى ارتبطت هذه النظرية بالمؤسسات التى يقتصر دور الأخصائى الإجتماعى بها على تقديم المساعدات الإقتصادية.

الاتجاه الواقعى :

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن استخدام النظرية فى مجالات الخدمة الإجتماعية ارتبط بالعمل مع الجماعات الصغيرة والكبيرة التى قد يكون أعضائها من أعضائها من المحرومين وكذلك الأعضاء الذين يعانون ظروفاً صعبة.

الإتجاه العلاجى :

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية ارتبط بالعمل مع الأفراد والجماعات الذين يعانون مشكلات شخصية أو إجتماعية.

ماهية نظريات الخدمة الإجتماعية:

هى تلك النظريات التى تعتمد على الأساس القيمى والأساس الأيديولوجى، وكذلك المضمون المهنى الذى تتميز به الخدمة الإجتماعية.

وهى تلك النظريات التى تهتم بتعريف المشكلة وتحتوى على مجموعة القضايا التى تتعامل معها.

ويرتبط تطبيق هذه النظريات بعامل الوقت (العلاج القصير أو العلاج الطويل).

ونلاحظ أن نظريات الخدمة الإجتماعية تشمل على الأساس القيمى - الأساس المعرفى المستمد من علم النفس والإجتماع، ويتم تطبيق هذه النظريات على مختلف المستويات (مستوى الفرد - مستوى الجماعة - مستوى المجتمع).

كما تشتمل تلك النظريات على الأدوار والمسئوليات لكل من العميل والأخصائى الإجتماعى.

وتتمثل نظريات الخدمة الإجتماعية فى الآتى:

١- نظريات عن الخدمة الإجتماعية لشرح وتفسير طبيعة ودور الخدمة الإجتماعية فى المجتمع.

٢- نظريات الخدمة الإجتماعية التى تهتم بوصف انشطة الخدمة الإجتماعية والأهداف التى تسعى لتحقيقها.

٣- نظريات ممارسة الخدمة الإجتماعية وهى تصف وتوضح التفاعل بين الأخصائى الإجتماعى والعملاء.

٤- تعتمد الخدمة الإجتماعية على النظريات الخاصة بعلم النفس وعلم الإجتماع والعلوم الإنسانية الأخرى والتى تمدها بالتفسيرات عن وصف

السلوك الشخصى والإجتماعى مما يساعدها على استخدام النظريات بشكل ملائم يحقق الأهداف المرجوة.

عوامل التطور فى استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية :

- يعتمد الإهتمام بالوصول إلى المداخل السلوكية القائمة على نظرية التعلم كنتيجة لمواجهة القصور الذى ظهر فى ممارسة نظرية الديناميات النفسية خاصة فى ضوء البحث السيكولوجى الذى أوضح أهمية التعلم وإيقاظ الدافعية.

- نمو الإهتمام بتطبيق النظريات الإجتماعية فى محيط الخدمة الإجتماعية وقد ظهر أيضاً هذا التطور كنتيجة لمواجهة أوجه القصور فى نظرية الديناميات النفسية.

- نمو الإهتمام بالمدخل التكاملى والذى يعطى الأهمية القصوى للعوامل الإجتماعية فى ممارسة خدمة الفرد ومن أكثر النظريات استخداماً وفقاً لهذا المدخل نظرية النسق.

- نمو الإهتمام بالمدخل الراديكالى وهو ذلك المدخل الذى يؤكد على حتمية التدخل مع المجتمع بصورة شاملة.

وكان لهذا المدخل أهمية فى ظهور مداخل المطالبة والدفاع فى الخدمة الإجتماعية.

ثانياً- الصعوبات التى تواجه بناء النظرية:

هناك العديد من الصعوبات التى تقف عثرة أما تطبيق نظرية خاصة بالخدمة الإجتماعية فى مجال الممارسة. وترجع هذه الصعوبات كما أشارت إليها وجهات النظر المختلفة إلى ما يلى:

وجهة النظر الأولى : البرجماتية «العملية» :

اشارت وجهة النظر هذه إلى أن صعوبة استخدام نظرية خاصة بالخدمة الإجتماعية فى مجال الممارسة يرجع إلى:

- أن واضعى هذه النظريات من الأكاديميين غير الممارسين للخدمة الإجتماعية.
- أن معظم هذه النظريات ترتبط بالعمل داخل المؤسسات الحكومية (العمل الروتينى) ولا ترتبط بعمليات التنمية والإصلاح والعلاج.
- عدم وجود فائدة عملية تطبيقية لهذه النظريات. اى أنها تعرض فى صورة قوالب نظرية دون إخضاعها للمارسة والتطبيق فى المجالات العملية.
- هناك عدد كبير من النظريات التى يستحيل استخدامها فى الواقع العملى.
- النظريات على درجة كبيرة من التعميم بما يجعلها لا تستطيع تحديد أفعال معينة وأدوار محددة يؤديها الأخصائى الإجتماعى فى ممارسته.
- معظم هذه النظريات تتعارض مع المسئوليات القانونية والإجرائية لدى العديد من الأخصائيين داخل المؤسسات الحكومية حيث أنها قد لا تتيح لهم ممارسة هذه المسئوليات على اعتبار أن هذه المسئوليات من اختصاص المؤسسة وليس الأخصائى:
- معظم هذه النظريات لا تتماشى مع الاحتياجات المتعددة والمتنوعة للعملاء واحتياجاتهم وكذلك مشكلاتهم.

وجهة النظر الثانية : الوضعية :

ويشير أصحاب الفلسفة الوضعية إلى أن صعوبات تطبيق النظرية الخاصة بالخدمة الإجتماعية فى مجال الممارسة ترجع إلى:

- تعدد النظريات الخاصة بالخدمة الإجتماعية مع عدم دقتها الكافية.

- معظم نظريات الخدمة الإجتماعية تقتصر فقط على وصف الأفعال الخاصة بالأخصائى الإجتماعى أكثر من إهتمامها بتفسير هذه الأفعال والتى تؤدى إلى الوصول لنتائج ذات فعالية لمستوى أدائه.

وجهة النظر الثالثة : الإنتقالية :

أصحاب وجهة النظر الإنتقالية يرون أنه من أجل التغلب على الصعوبات التى تعوق نظريات الخدمة الإجتماعية عن تحقيق أهدافها فى مجال الممارسة فإن لابد من الأخذ بالفكرة التى مؤداها أنه من الممكن أن نستخدم كل النظريات المتاحة أو العديد منها معاً أو أن نختار أجزاء من تلك النظرية تستخدم معاً فى شكل تجميعى لكى تزودنا بنظرية شاملة تحتوى مكونات خاصة بنظرية الخدمة الإجتماعية.

وفى اطار ماسبق نلاحظ مايلى :

١- ووجهة النظر الإنتقائية يتم من خلالها الإنتقاء من بين المهارات والمعارف والقيم المناسبة للأخصائى الإجتماعى والتى تقدم له الأساس الآمن للقيام بأدواره أثناء الممارسة.

٢- والعديد من نظريات الخدمة الإجتماعية التى يتم إنتقائها تشتمل على نظريات أخرى مثال على ذلك النظرية النفسية الإجتماعية تشتمل على نظرية العلاج الأسرى - نظرية الدور - ونظرية الإتصال.

٣- ويجب عند استخدام النظرية الإنتقالية أن يتم التدريب الكافى على كيفية إستخدامها.

٤- ويجب أيضاً أن تكون النظرية الإنتقائية متطابقة تماماً لعمل الأخصائى

الإجتماعى (أى يتم الإنتقاء من بين النظريات ذات الصلة الوثيقة بعمل الأخصائى الإجتماعى داخل مجال معين والتى تفيده فى عمله).

ثالثاً- شروط النظرية العلمية ومكوناتها وخصائصها وأهيمتها:

الجانب الأول : الشروط الأساسية:

أهم الشروط التى يجب مراعاتها مايلى :

(١) الإيجاز: بمعنى أن تكون النظرية موجزة فى التعبير عن الحقائق التى تشتمل عليها.

(٢) الشمول: أن تكون النظرية متضمنة على جميع الحقائق التى تنطوى عليها وأن تفسر اكبر عدد من الظواهر.

(٣) التفريد: بمعنى أن النظرية يجب أن تنفرد بتفسير الحقائق التى تشتمل عليها أى لا يوجد نظرية أخرى تفسر نفس الحقائق التى تفسرها.

(٤) القدرة على التنبؤ: يجب أن تساعد النظرية العلمية على التنبؤ بما يحدث للظواهر المختلفة قبل حدوثها، وكلما كانت تلك التنبؤات صحيحة كلما كانت النظرية أكثر قوة ويقيناً.

الجانب الثانى أهمية وضع النظريات:

يتضح أهمية وضع النظريات فى اطار مايلى:

١- تعد النظرية الموجهة لتحديد البيانات والمعلومات.

٢- تقديم منطقية العلاقات بين المتغيرات من أجل الوصول إلى تعميمات محددة.

٣- القدرة على التنبؤ بالظواهر والموضوعات.

٤- تستخدم فى التفسير والتحليل المناسب للعلاقة بين المتغيرات المختلفة.

٥- تفيد النظرية فى تكوين بناء نظرى يفيد فى زيادة المكونات المعرفية عن الظواهر والموضوعات البحثية.

٦- وصف طبيعة الظواهر أى وصف الواقع الأساس للظاهر.

٧- حل المشكلات فالعلم له كثير من المشكلات التى تؤلف بدورها تساؤلات رئيسية تحاول إيجاد حلول كافية يمكن التوصل إليها عن طريق النظرية ووضع أنسب الحلول لها.

٨- الإقتصاد فى التفكير: حيث اشار بوهيم (Behom) إلى أن النظرية تعين على الاقتصاد فى التفكير وذلك بربط أعداد كبيرة من القوانين التجريبية بشكل استنباطى يجمع مصطلحات قليلة.

٩- الفهم: أى فهم الظواهر التى تكون عوناً لمعرفة سلوك كل من الأشياء الكبيرة والأشياء المتناهية فى الصغر.

١٠- التفسير والتنبؤ: أى تفسير الحوادث المختلفة لهذا الكون مما يجعل التفسير هدفاً جوهرياً بالنسبة لها.

الجانب الثالث: خصائص النظرية

ونتعرض لأهم الخصائص على النحو التالى:

١ - التجريد:

يفهم التجريد بوجه عام على أنه حرية العقل الإنسانى فى عملية بناء النظريات العلمية والتى بدورها ليست على درجة واحدة من التجريد.

فالتجريد يبحث الشئ بصورة عامة بغض النظر عن صفاته الخاصة وأهميته تكمن فى صياغتها للتصورات والبديهيات النظرية.

٢- الاتساق والتماسك :

النظرية العلمية يجب ان تكون متسقة متماسكة منطقياً والإتساق Consis-tency يعنى ترابط الأفكار والتصورات مع بعضها البعض فى بناء محكم.

اما التماسك فيعنى أن بناء النظرية يتبع القوانين المنطقية ثم يجب أن تكون متماسكة منطقياً حيث يؤكد هارى Harre أن التماسك هو أحد أهداف العلم.

٣- البساطة والجمال :

ليس المقصود بالبساطة هى سهولة الفهم ولكن تحديد النظرية بأقل عدد ممكن من متضمناتها. اى أن سهولة الفهم أمر ذاتى يختلف بين شخص إلى آخر. والبساطة تتضمن عدداً قليلاً من التصورات والبديهيات اما جمال النظرية فهو قربها من الواقع وبساطة نتائجها.

٤- إنتقاء الوقائع :

لا تتعامل النظرية العلمية مع موضوعات جامدة بل تتعامل مع أحداث ووقائع متغيرة ومتنوعة وهى تتقدم عن طريق التغييروالإنتقاء Variation and Selection لا عن طريق التعرف على صدق ملاحظات جديدة وإدراكها إدراكاً واعياً.

٥- التراكم :

لا تولد النظريات العلمية فجأة، ولا تموت أبداً، إنما تتآلف النظريات القديمة مع الحديثة فى تواصل مستمر لاستحداث نظريات أكثر دقة وصلابة، ويشهد بذلك تاريخ العلم.

فالتراكم فى العلم هو اتصال العلم كحلقات تشيد نظرياته بعضها فوق بعض، ولاتلغى النظرية الحديثة سابقتها القديمة، بل تعدلها وتطورها، فالتوصل إلى نظريات علمية يعتمد على نظريات أجيال سابقة.

٦- الارتباط فى النظرية والقابلية للامتداد:

يتمثل الارتباط فى ترابط عناصر النظرية التصورية والبديهية والإرتباط يتمثل فى إرتباط النظرية بالنظريات القديمة التى تخلينا عنها بسبب أن تعميماتها أقل. لذا فإن النظرية العلمية قابلة للإمتداد والتواصل. فالنظرية الحديثة تكون مجموعة متكاملة من النظريات السابقة.

٧- التقريب:

أى أن النظريات العلمية غير نهائية بل هى والقوانين والمبادئ والتعميمات العلمية تسيطر عليها فكرة التقريب Approximation من أولها إلى آخرها لأن النظرية مستخلصة من التجارب والقياس وكل تقدم يحدث فى التجارب والقياس يؤدى إلى تعديل النظرية.

٨- التفاعل الإجتماعى:

إن الكشوف العلمية المستقرة هى حصيلة تفاعل بين عاملين:

بيئة إجتماعية مهيئة لها، وفردية تتميز بالعبقرية تظهر فى الوقت المناسب والفارق الوحيد بين تأثير هذين العاملين يرجع إلى أن أحدهما جماعى والآخر فردى فحين تتوافر الحاجة الإجتماعية لا يكون من الصعب على المجتمع أن يجد العبقرية القادرة على تلبية تلك الحاجة.

٩- استخدام الخيال:

على المنظرين ان يطلقوا العنان للخيال فهو من معايير الحرية فى البحث

العلمى فالخيال ليس رحلة غير متوقعة النتائج فى البحث العلمى ولكنه ضرباً من ضروب صياغتها. فالفرض العلمى أساساً إلا تخمين أو حدس مباشرة، وهو بدوره يعتمد على الخيال.

الجانب الرابع :المكونات النظرية

تتكون اى نظرية علمية اتبعت خطوات المنهج العلمى من المكونات الأساسية الآتية:

١- المفاهيم كوسيلة رمزية تعبر عن معانى معينة وهى عبارة عن مصطلحات مرتبطة بالظاهرة أو الموضوع.

٢- المتغيرات الأساسية فى موضوع الدراسة والمتغيرات عبارة عن حقائق يسعى الباحث للزكد من صحتها ومعرفة طبيعة علاقتها مع بعضها.

٣- القضايا هى جوانب تختلف حولها الآراء ولم نصل إلى آراء محددة بالنسبة لها وتحتاج إلى اختبار حقيقة مضمونها ويمكن أن توضع فى شكل من الأشكال الآتية:

أ- الفروض

ب- التساؤلات التى تطرح الموضوعات والقضايا الهامة فى النظرية.

٤- الأشكال مثل الشكل السلبى، القوانين، الشكل الإحصائى وغيرها.

رابعاً- أهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتمعية:

يمكن أن نحدد أهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية على النحو التالى:

الجانب الأول:أهمية النظرية فى الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بالنسبة للممارس المهنى:

ويمكن أن نوضحها من خلال الجوانب التالية:

١- يستطيع الممارس من خلال الإرتباط بنظرية الممارسة أن يضع خطة علاجية محددة المعالم مرتبطة بأسس نظرية واضحة بالرضافة إلى المضمون النظرى لتلك النظريات يفيد الممارس فى وضع موجهات للممارسة والتنبؤ بالنتائج المكنة . حيث أن الممارسة بدون نظرية للممارسة المكونة لها تستند على اجتهادات ذاتية وتبقى فى مجال التخمين والإستجابة والتنبؤ بالنتائج المكنة. حيث أن الممارسة تعتمد فى هذا الموقف على الانطباعات الشخصية.

٢- تفيد نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بالنسبة للممارس من حيث التعرف على المواقف الجديدة والفهم والتفسير للعوامل المرتبطة بهذه المواقف وبالتالى يستطيع الممارس فى ضوء النظرية الجديدة أن يحدد المفاهيم يمكن أن تستخدم فى تفسير مكونات الموقف الذى يواجه الممارس.

٣- يمكن الإستفادة من نظرية الممارسة من حيث إيجاد الاتساق بين مدخلات الممارسة والمخرجات الخاصة بها لأن النظرية ترتبط بمواقف محددة من الخدمة الإجتماعية وتوجه الممارس نحو أساليب معينة خاصة بالتدخل المهنى للخدمة الإجتماعية مثل نظرية الأزمة وسيكولوجية الذات ونظرية الأنساق.

٤- استخدام الممارس لنظرية الممارسة يساهم فى التعرف على ما هو مختلف وما هو متشابه بالنسبة لمواقف الممارسة والخبرات السابقة والمتقدمة الخاصة بها بالإضافة إلى نظرية الممارسة توفر هوية الموقف والوحدات المرتبطة به مما يجعلها نظرية مرتبطة بمواقف محددة ووحدات معينة

وبيئة واضحة المعالم.

الجانب الثانى :أهمية نظرية الممارسة بالنسبة لمجالات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية :

وتساهم نظرية الممارسة فى ربط مجالات الممارسة المختلفة فى التطور العلمى والتقدم فى البحوث والدراسات والإستفادة منها بما يحقق أهداف تلك المجالات هذا بالإضافة إلى أن مجالات الممارسة يمكن تطور العمل فيها عن طريق إيجاد مواقف متعددة ترتبط بنظريات الممارسة وتدعم تكوين بناء نظرى يسمح بنشر ما تقوم به الخدمة الإجتماعية ونقل المعرفة والمهارة الخاصة بها إلى آفاق جديدة مع تقديم الأدلة الكافية التى توضح مضمون هذه الممارسة والمكونات الخاصة بها.

الجانب الثالث: أهمية نظرية الممارسة فى البناء النظرى للخدمة الإجتماعية :

تهتم نظرية الممارسة بالمكونات الأساسية لأى نظرية علمية مثل الفروض والمفاهيم والحقائق الدراسية المختلفة وبالتالى تساهم نظرية الممارسة فى تكوين تلك المكونات العلمية وإيجاد العلاقة بينها واستخدامها فى تطوير البناء النظرى وبناء مكونات جديدة يمكن أن توجه الممارسة وتختبر مدى فاعليتها وتقويم الأدوار المرتبطة بها هذا بالإضافة إلى أن البناء النظرى الحالى يمكن أن تهتم به نظرية الممارسة أما أن يثبت أهميته أو يعدل فى مضمونه أو يضاف إليه مكونات معرفية جديدة وهذا يساهم فى زيادة التراكم المعرفى من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

الجانب الرابع :أهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بالنسبة للدراسات والبحوث والتجارب المرتبطة بالخدمة الإجتماعية :

ويمكن أن نحدد هذه الأهمية من الجوانب التالية:

١- يمكن الإستفادة من نظرية الممارسة فى إجراء بحوث جديدة تستنبط من نظرية الممارسة السابقة وتساهم فى تكوين نظرية ممارسة جديدة.

٢- يتطلب الأمر فى بعض المجالات والمواقف ضرورة إجراء التجارب التى تختبر الفروض الخاصة بنظرية الممارسة أى أن نظرية الممارسة تساهم فى إجراء التجارب والبحث و من أجل اختبار ما تتضمنه من فروض واستحداث مناهج جديدة والعمل على إيجاد العلاقة بين المتغيرات التى ترتبط بها تلك النظريات.

٣- تساهم نظرية الممارسة فى نقل التجارب والدراسات والبحوث المتعلقة بها من الجانب البحثى إلى الجانب التطبيقى من أجل اختيار ماجاء فى تلك المكونات والتأكد من امكانية الاستفادة منها فى الممارسة المهنية.

٤- تساهم الدراسات والبحوث والتجارب المرتبطة بنظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بتوجيه الإهتمام نحو التطبيق المهنى بالإضافة إلى تحليل الممارسات المتوفرة فى الميادين المختلفة والعمل على إيجاد العلاقة بين النظرية والتطبيق.

٥- تساهم نظرية الممارسة فى تأكيد مصداقية البحوث والدراسات والتجارب فى مجالات الخدمة الإجتماعية من خلال ارتباط هذه الدراسات النظرية بجوانب عملية وجوانب تطبيقية مما يؤكد موضوعية الممارسة وارتباطها بموجهات علمية ومهنية.

خامساً- تصنيف نظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية:

١- تصنيف النظريات طبقاً للتدخل المهنى.

٢- تصنيف النظريات طبقاً لمجالات الممارسة.

٣- تصنيف النظريات طبقاً لمقومات الممارسة.

٤- تصنيف النظريات طبقاً للجوانب الجزئية والكلية.

٥- تصنيف النظريات طبقاً للمواقف التقديرية.

ويمكن تفصيل التصنيفات كالآتى:

١ - تصنيف النظريات طبقاً للتدخل المهنى :

وهى تلك النظريات التى تركز على استخدام الإجراءات المنهجية والمهنية الخاصة بكل الأنشطة والأعمال والأفعال التى يقوم بها الأخصائى الإجتماعى من خلال اتباع أساليب فنية ومهنية بالإضافة إلى التوقعات المختلفة للأدوار التى يمكن أن يقوم بها الأخصائى الإجتماعى فى إطار المواقف المهنية فى هذا المجال وتوضح النظريات كيفية التدخل المهنى لمواجهة المشكلات وتحديد ممارسة الأدوار المهنية من أجل تحقيق أهداف التدخل المهنى.

ومن أجل تحقيق المساعدة وتقويم فاعليتها من الضرورى أن نراعى بأن نظريات التدخل المهنى فى الممارسة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمواقف التى تتطلب فيها ضرورة التدخل لتحقيق عملية المساعدة.

ويمكن أن نعرض بعض من أنواع نظريات التدخل المهنى المناسبة فى هذه المجال:

أ- نظريات التدخل العام أى تلك النظريات التى تهتم بكيفية التدخل المهنى مع كافة الوحدات سواء الفردية أو الجماعية أو المجتمعة كما يطلق عليها

البعض نظرية الممارسة العامة.

ب- نظريات التدخل المرتبطة بالمواقف الخاصة وهى تلك النظريات المرتبطة بالمشكلات أو المواقف الخاصة والتى تبنى عليها تلك النظريات، وهناك نظرية للممارسة مع الأطفال بالمؤسسات خاصة بالأطفال المنحرفين، وهناك نظرية خاصة بالعمل مع الشباب، وبالتالى تتكون مجموعة من النظريات التى ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمضمون التدخل فى مواقف محدودة.

جـ- نظريات التدخل المرتبطة بالمجالات النوعية حيث أن هناك مجالات يتطلب الأمر فيها وضع نظريات تتعلق بطبيعة الممارسة فى هذا المجال وفى إطار ذلك ترتبط هذه النظريات بنموذج معين للتدخل المهنى طبقاً لطبيعة المواقف التى تتعامل معها تمشياً مع نظام التدخل الذى ترتبط به هذه المؤسسة.

٢- تصنيف النظريات طبقاً لمجالات الممارسة:

حيث يوضح هذا التصنيف أن الممارسة تختلف من مجال إلى آخر ولكنها أى هذه المجالات تضع توقعات واضحة لما يجب أن يقوم به الأخصائى وتحاول هذه المجالات أن ترتبط بنظرية واحدة أو عدة نظريات خاصة بها تحقق عن طريقها التفاعل مع البيئة مثل النظريات المرتبطة بالأزمة.

كذلك التعرف على ما هى الأنساق المتفاعلة فى حياة الإنسان مثل نظرية الأنساق وعلينا أن ندرك أن معظم المجالات قد تحتاج إلى نظريات للممارسة فنجد أن المجال الأسرى قد يتطلب سيكولوجية الذات والنظرية السلوكية ونظرية العلاج الأسرى أى أننا لا نهتم بنوع المجال فقط ولكننا ترتبط أيضاً بالموضوعات والمواقف التى يهتم بها هذا المجال.

٣- تصنيف النظريات المرتبطة بمقومات الممارسة:

والمقصود بمقومات الممارسة هى كافة العناصر التى يتطلب الأمر ضرورة تفيرها واستخدامها لأنها تحقق مضمون وأهداف الممارسة من خلال هذه المقومات ولذلك يمكن أن نحدد أهم النظريات فى هذا المجال كما يلى:

أ- نظريات الممارسة المتعلقة بالعمل مع الأفراد من بين هذه النظريات نظرية التركيز على المهام وحل المشكلة والنظريات التى يمكن أن تركز على الفرد بصفة خاصة من نظريات الممارسة.

ب- نظريات الممارسة الخاصة العمل مع الجماعات أى التى تركزت على العمل مع الجماعات كوحدة قائمة بذاتها، ومن بين هذه النظريات (النظرية النفسية - الإجتمعية - التبادلية - السلوكية).

ج- نظريات الممارسة الخاصة بالعمل مع المجتمعات المحلية مثل (نظرية جاك روثمان ... إلخ).

د- نظرية الممارسة المرتبطة بالموضوعات والمواقف التى تمارس عن طريقها الخدمة الإجتماعية مثل (التفاعل - التنمية).

٤- تصنيف النظريات وفقاً للجوانب الجزئية والكلية:

هناك نظريات تركز على جوانب جزئية خاصة بالممارسة فى الخدمة الإجتماعية وتكون أكثر تخصصية وهناك نظريات للممارسة تتكون من موجهات عامة للتدخل المهنى ومبادئ أساسية يرتبط بها الممارس فى أى وقت أو مجال يعمل فيه فهى غير محددة.

ويستطيع الباحث أن يحدد نوعية النظرية التى يتطلب الأمر الإستعانة بها (جزئية أو كلية) طبقاً للهدف من استخدام تلك النظرية.

هـ- تصنيف نظريات الممارسة طبقاً للمواقف التقديرية :

يهتم هذا النوع من النظريات بدراسة وفهم الموقف والتعرف على الإجراءات والرموز الخاصة به وتوضح هذه النظريات الجوانب التى تأثرت بالمشكلة أو الموقف وكيفية الوصول إلى وصف عام للموضوع وللموقف وتقدير هذه الجوانب فى ضوء نظرية الممارسة.

سادساً- الموجهات الأساسية لبناء نظرية الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات:

الموجهات هى: المفاهيم - الحقائق - الخبرات - ونتائج الدراسات والبحوث التى تمثل المضمون العلمى والمهنى لنظرية الممارسة وهذه الموجهات تأخذ أشكال مختلفة مثل (التعريف - المفاهيم - التطبيقات الميدانية للحقائق النظرية).

أهم الموجهات التى ترتبط ببناء نظرية الممارسة :

١- المفاهيم الأساسية لممارسى مهنة الخدمة الإجتماعية فى طريق العمل مع الجماعات فهذه المفاهيم تتبع أساساً من المهنة ومكوناتها مما يسهل تحديد هذه المفاهيم وكيفية الإستفادة منها مثل مفاهيم التفاعل - البرنامج - القيادة - التدخل المهنى وغيرها.

٢- من الموجهات التى ارتبطت بها نظرية الممارسة (الممارسة العلاجية) سواء فى خدمة الفرد أو خدمة الجماعة.

٣- من الموجهات التى ارتبطت بها نظرية الممارسة (استخدام خبرات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات) حيث تسهم هذه الخبرات فى الارتباط بالمكونات الأساسية لنظرية الممارسة مثال ما قدمه وليم شواتز "William "Shwartz (اسلوب المساعدة المتبادلة) وشارلزجارفن "Charles Garven"حول المهنية واستخدامها فى العمل مع الجماعات.

٤- من الموجهات التى ارتبطت بها نظرية الممارسة (المكونات النظرية المرتبطة بالخدمة الإجتماعية التى ظهرت فى الدراسات والكتابات المختلفة) مثال. كتاب بيرلمان "Barlman" الذى تضمن الممارسة العلاجية على أساس نظرية الدور، كتاب بارات "Barat"، ركز على سيكولوجية الأنا وكتابات كينيث ريد "Kenth Red" حول الاتجاهات الإكلينيكية فى خدمة الجماعة أى أن هذه الكتابات التى ظهرت فى الستينات وبعدها أثرت فى بناء نظرية الممارسة تأثير واضح.

٥- من الموجهات التى ارتبطت بها نظرية الممارسة (الأنشطة البحثية) مثال نموذج التدخل المهنى لماكس سيانيو ونموذج العلاج القصير للعالم ستيل. لذا فإنه يمكن الاستفادة من الأنشطة البحثية المختلفة فى بناء نظرية الممارسة والرتباط بالحقائق التى جاءت فيتلك البحوث المتخصصة.

٦- من الموجهات التى ارتبطت بها نظرية الممارسة (التراكم المعرفى النظرى فى أدبيات البناء النظرى لطريقة العمل مع الجماعات) هذا التراكم المعرفى الذى تم تكوينه واستخدامه فى العمل مع الجماعات من خلال العمل على إيجاد الروابط الواضحة بين هذه النظريات للوصول إلى بناء نظرى يفيد فى بناء نظرية الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات.

٧- من الموجهات الأساسية التى ارتبطت بها نظرية الممارسة (النماذج والتجارب العلمية فى مجالات الممارسة) يقدم بعض الممارسين نماذج مهنية فى العمل مع الجماعات مثل هومانز "Homans" فى أساليب التفاعل وخبرات ميدانية يمكن الإستفادة منها. كما يقوم البعض الآخر من الممارسين ببعض التجارب باستخدام تصميمات تجريبية مختلفة يمكن الإستفادة منها أيضاً فنتائج هذه الخبرات الميدانية والتجريبية يؤدى إلى عائد معرفى وخبرات جديدة يمكن أن يستفاد منها فى تكوين نظرية

الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات.

أهم مكونات الإطار العام لتطبيق نظريات الممارسة :

وتتضمن أهم المكونات مايلى :

١) تحديد الأهداف الأساسية لاستخدام نظرية الممارسة :

حيث هناك نظريات تقديرية خاصة بالممارسة وهناك نظريات تتعلق بالتدخل المهنى، ونظريات خاصة بالتفسير ونظريات خاصة بالتحليل للبرامج ومواقف التدخل المهنى .. فمثلاً إذا كان الهدف التعرف على مدى تأثير التدخل المهنى.. يمكن استخدام نظرية سيكولوجية الذات، أو نظرية الدور.

٢) تحديد نوع المشكلة أو الموقف الذى سوف نطلق فيه نظرية الممارسة :

هناك مشكلات فردية تصلح فيها نظرية سيكولوجية الذات، أونظرية الدور وهناك مشكلات متعلقة بالتفاعل بين الأفراد يمكن استخدام النظرية التبادلية.

إذن نوع الموقف أو لمشكلة هو المبرر للأخصائى أو الممارس لاستخدام نظرية دون غيرها.

٣) تحديد المكونات النظرية التى ترتبط بطبيعة النظرية وأهمية استخدامها :

ومن هذه المكونات :

(أ) المفاهيم المستفادة من النظرية: حيث يفسر المفهوم المعانى الواضحة التى تفسر وتحلل جوانب المشكلة.

(ب) الحقائق الأساسية التى جاءت فى النظرية: وهى الجوانب التى يتكون منها الموقف أوالمشكلة.

(ج) الفروض التى تم التوصل إليها فى إطار هذه النظرية: فالفروض هى عبارة عن مجموعة من المتغيرات يرتبط كلاً منها بالمتغير الآخر.

(د) ارتباط النظرية بنظريات عملية أخرى: مثال (نظرية الدور تتضمن فى داخلها نظرية النسق).

٤) تحديد جوانب التدخل المهنى التى ترتبط بالممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات و،من هذه الجوانب:

(أ) تحديد هدف التدخل المهنى الذى يركز فيه الأخصائى على تحقيق التغير للفرد أو للجماعة أو المجتمع.

(ب) تحديد وسائل التدخل الأساسية التى يمكن استخدامها فى إطار نظرية الممارسة.

(ج) تحديد أساليب التدخل المهنى وذلك عن طريق الأخصائى نفسه.

(د) تحديد كيفية متابعة وتقويم التدخل المهنى.

٥) تحديد النتائج المتوقعة من تطبيق نظرية الممارسة:

وهذه النتائج تكون مرتبطة بما يلى:

(أ) تأثير التدخل المهنى على شخصية العميل وسلوكه وتصرفاته المختلفة.

(ب) توقعات التدخل المهنى بالنسبة للأخصائى ومدى قدرته على استخدام مهاراته وتوظيف معارفه المتعددة والتلاحم الواضح بين المعرفة والتطبيق.

(ج) توقعات التدخل المهنى بالنسبة للمؤسسة ومدى ارتباط هذا التدخل بوظيفة المؤسسة.

(د) توقعات التدخل المهنى بالنسبة لاستخدام الوسائل والأدوات المهنية وإمكانية توظيفها بما يحقق أهداف الممارسة وتكوين نظرية ممارسة

جديدة يستفاد بها فى مجال الممارسة.

٦) **تكوين النظرية من حيث مدى تحقيق الأهداف الأساسية للممارسة وارتباطها بالمشكلة والمؤسسة وإمكانية بناء مكوناتها بطريقة يسهل تطبيقها:**

حيث يتم إخضاع هذه المكونات للبحث والتوظيف والاستخدام الواعى فى مجالات الممارسة التى تتعلق بالعمل مع الجماعات على اختلاف أنواعها حتى أن تلك النظرية تسعى إلى تحقيق ما يلى:

(أ) توجيه الممارسة.

(ب) تحديد أساليب التدخل المهنى.

(ج) إمكانية الوقوف على العائد الكمى والكيفى.

(د) الارتباط بين المكونات النظرية والتطبيقية.

سابعاً- الخصائص الأساسية فى نظرية الممارسة

أهم الخصائص التى تميز نظرية الممارسة وهى:

١- يميز نظرية الممارسة أنها تعتمد فى بنائها النظرى على الدراسات والبحوث حيث ترتبط الدراسات والبحوث بواقع الممارسة فهى خبرة واقعية وبدورها تشكل جانب أساسى فى تكوين نظرية الممارسة.

٢- تتميز نظريات الممارسة بتراكمية المعرفة والخبرة أى أن نظريات الممارسة تتطور من مرحلة إلى مرحلة أخرى مع تطور الدراسات والبحوث التى يتم إجرائها فى مجالات الممارسة الخاصة بالعمل مع الجماعات.

٣- تتميز نظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بفعلية أكثر من النموذج

النظرى التقليدى فى الطرق المختلفة مما يجعلنا نهتم ببناء نظرية خاصة بطريقة العمل مع الجماعات.

٤- طبيعة ممارسة العمل مع الجماعات ومدى واقعية وفعلية مضمونها وهل تتعامل مع مواقف ومشكلات واضحة ومحددة ولا تتعامل مع التغييرات والظواهر غير المحددة مما يجعلها تحدث التغير المناسب فى العضو والجماعة وذلك وفق ما تساهم فيه نظريات الممارسة.

٥- تتميز نظريات الممارسة بأنها تتيح الفرصة لأعداد تقنيات وإجراءات مرتبطة بالموقف وتلتزم بهذه التقنيات من خلال برامج وخطط التدخل المهنى.

٦- تتميز نظريات الممارسة بأنها ترتبط بالمواقف العملية التى تتعلق بوحدات العمل فهى توضح المواقف التى تقل فيها فاعلية الممارسة وكيف يمكن مواجهتها؟

٧- تتميز نظريات الممارسة بأنها قابلة للتعديل أو التغيير ولكنها لا تغير من المكونات الجوهرية إلا بعد فترة طويلة من استخدامها والتأكد من طبيعة ممارستها.

٨- تتميز نظريات الممارسة بأنها بسيطة وغير معقدة حيث يمكن استخدامها فى مجالات الممارسة المختلفة.

٩- تتميز نظريات الممارسة بالقدرة على الاستفادة من العلوم الأخرى مثل العلوم البيولوجية - والسلوكية.

١٠- تتميز نظريات الممارسة بأنها تشكل حقائق متنوعة ومتغيرات متعددة تتعلق بوحدات العمل وارتباط هذه المتغيرات بطبيعة الممارسة فى كافة طرق الخدمة الإجتماعية ومن بينها طريقة العمل مع الجماعات.

ثامناً- أهم جوانب الاستفادة من استخدام النظريات فى طريقة العمل مع الجماعات

يمكن الاستفادة من النظريات فى دراسة الموضوعات الآتية :

١- فهم الأفراد كأعضاء فى الجماعات :

يمكن وصف الأفراد والعمليات التى تؤثر عليهم داخل الجماعة والبيئة من خلال منظور النسق، حيث يتوفر إطار معرفى أساس يفسر من خلاله سلوك اعضاء الجماعة، حيث يهدف الأخصائيين الإجتماعيين إلى دعم الأداء الاجتماعي للأفراد، من خلال اختيار الإطار المعرفى الخاص بشرح وتوضيح طبيعة التفاعل بين العناصر البيولوجية والسيكولوجية وكذلك مكونات الثقافة الإجتماعية للسلوك البشرى وتطورها.

وقد لاحظ "فالك Falck" ان الفرد يستطيع أن يعيش بمعزل عن الجماعة، وقد حلل ذلك فى ضوء تفسيره لمعطيات التحليل النفسى الإجتماعى للأفراد، من حب تحقيق الذات، الرغبة فى العلاقات مع باقى أعضاء الشبكات الإجتماعية، هذا بالإضافة إلى ما يمكن أن تقدمه لنا نظريتى سيكولوجية الذات والأنساق من إطار لفهم الأفراد فى الجماعات ففى سيكولوجية الذات يعطى العلماء اهمية فائقة لوظائف الذات، وفهم القوى الديناميكية التى توثر على استجابات الأفراد فى المواقف المختلفة التى يمرون بها فى بيئاتهم ومن الأمور التى قد يكون لها تأثير فى استجابات الأفراد أيضاً الخبرات الهامة التى اكتسبها الأفراد فى الماضى، حيث تحدد مدى قدرة الفرد على مواجهة الضغوط والتوترات المختلفة.

وتكتسب طريقة العمل مع الجماعات أهمية خاصة من خلال القدرة على

دراسة الأفراد من خلال الجماعات التى ينتمون إليها، باعتبار الجماعة تعتبر مرآة صادقة للفرد، يستطيع من خلالها أن ينقد ذاته، ويدرك قيمته بالنسبة للآخرين وتقييم قدرته على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة، وتأكيد الهوية الإجتماعية للفرد.

وهكذا نجد ضرورة الإهتمام بالعلاقات المتبادلة بين الأعضاء كخبرة أساسية فى حياة الأفراد.

وهكذا يتضح لنا أن فهم الأفراد من خلال الجماعة إنما يتطلب معرفة بالمعطيات النظرية التى تساعد على فهم الأفراد من خلال دورة حياتهم، وكذلك ايضاً كيفية التأثير فى البناء الجماعى وسلوك الأعضاء وسياقهم الإجتماعى.

٢- **التفاعل الإجتماعى** Social Interaction:

نعنى به تفاعل القوى الديناميكية التى تتصل بالأشخاص، وبالأفراد ومدى ارتباطه بتعديل السلوك والاتجاهات المختلفة للمشاركين فى الجماعة.

وفى دراسة ميدانية لعملية التفاعل لخمس عشرة جماعة بواسطة الأخصائيين الإجتماعيين وبعض علماء الإجتماع. ويعد ملاحظة حقيقية لأساليب الإتصال اللفظية وغير اللفظية استنتج "دوجلاس Douglas" ان التفاعل يعتبر العملية الأساسية للجماعة وأنه يتم من خلال عمليات الإتصال المستمرة بين اعضاء الجماعة فأى عمل يقوم به الفرد يكون بمثابة استجابة للآخرين ولذلك فتعتبر عملية الإتصال الجوهر الأساسى فى عملية التفاعل، وهى عملية معقدة وتتضمن تبادل ونقل المعلومات والمشاعر والاتجاهات وكذلك استجابات الآخرين، ويتكون الاتصال من العمليات اللفظية وغيراللفظية، وتختلف موضوعات الإتصال بإختلاف أهداف وأغراض الجماعات المختلفة، وتتوقف فاعلية الإتصال على مستويات التجانس بين أعضاء الجماعة فى

المستويات الثقافية والإجتماعية واللغوية.

وتتعدد نماذج الإتصال، إلا أنه يمكن حصرها فى نمطين أساسين :

أ- **الاتصال المفتوح**: ويشترك فيه جميع أعضاء الجماعة، ويتيح الفرص المتعددة لزيادة تفاعل الأعضاء، كما أنه يسهم فى تدعيم مشاركة الأفراد فى الحياة الإجتماعية. ويجب على أخصائى الجماعة أن يساعد الأعضاء ليدعموا هذا النوع من الإتصال حتى يستطيعون تحقيق كل من أغراضهم الشخصية وكذلك الأغراض العامة للجماعة.

ب- **الإتصال المغلق**: ويتطلب ذلك مشاركة محدودة من جانب بعض أعضاء الجماعة تبعاً لنوع الخبرة السابقة، طبيعة الرسالة، ثقافة، ولغة كل من المرسل والمستقبل.

٣- **غرض الجماعة** Group Purpose :

لكل جماعة غرض محدد عام، بالإضافة إلى مجموعة من الأغراض الفرعية التى تسعى إلى تحقيق الغرض العام.

فعلى سبيل المثال نجد أن الهدف العام للأسرة واضح ومستقر ويرتبط بتوقعات المجتمع ويتلخص فى عمليات التنشئة الإجتماعية والحفاظ على القيم والمعايير الثقافية، هذا بالإضافة إلى أن أسرة تسعى إلى صياغة أهداف خاصة بها للوصول إلى تحقيق الهدف العام.

وتؤثر أهداف الجماعة فى اختيار الأعضاء، أنماط الإتصال التى تنمى معايير الجماعة، أنشطة الجماعو، وكذلك المعايير التى يتم بواسطتها تقييم الأعضاء والجماعة. كما تسهم تلك العمليات فى إيجاد الوسائل التى تحفز الأعضاء لإنجاز أهدافهم.

ويضمن غرض الجماعة الأغراض الخاصة للجماعة والتى وضعت بمساعدة

الأخصائى وطبقاً لوظيفة وأغراض المؤسسة.

والغرض مفهوم دينامى لا استاتيكى والغرض يعتبر مرحلة نهائية تعبر عن رأى غالبية أعضاء الجماعة كما يتضمن الغرض أيضاً رغبات واحتياجات الأعضاء والتى تعبر عنها عملية التفاعل داخل الجماعة.

وكلما كانت الجماعة سعيدة بإنجازها، وكلما شعر أعضائها بفاعلية الجماعة فإن ذلك يعنى أن هناك اتفاقاً بين أغراض الأعضاء والغرض العام للجماعة.

٤- الروابط الإنفعالية والإجتماعية Socioemtional Types :

إن غرض الجماعة وطبيعة التنافس بين أعضائها توضح نمط الجماعة وقدرتها على النمو، الأمر يشير إلى مدى فاعلية قوى التقبل والنبذ بين أعضاء الجماعة وتأثيرها فى مدى جاذبية الجماعة لأعضائها، كما أن نمط الإتصال داخل الجماعة يعكس طبيعة تلك الروابط بين أعضائها، ويتضح ذلك من خلل الوسائل اللفظية وغير اللفظية والتى يستخدمها الأعضاء للتعبير عن مشاعرهم.

وقد أشارت " هيلين فيلبس Helen Phillips" إلى ذلك عندما قررت أن أى علاقة إنسانية تتضمن جانباً انفعالياً بين أطراف هذه العلاقة.

وهناك احتياجات أساسية بداخل كل عضو مثل: التأثير ، الضبط ، الإحتواء، التساند، تؤثر فى تكوين تلك الروابط الإنفعالية بين الأعضاء. وعلى ذلك فإن كل عضو يختلف عن غيره فى الرغبة فى تكوين تلك الروابط. وكذلك أيضاً يختلف الأفراد فى مدى قابليتهم للتحكم فى الآخرين أو التحكم من الآخرين وأيضاً الإختلاف فى مدى الرغبة فى تكوين علاقات مع الغير أو الميل للعزلة. كما يختلف الأفراد عن بعضهم البعض بالنسبة لاتجاههم نحو التأثير أو التأثر بالآخرين، وكذلك أيضاً بالنسبة لرواد فعل الأفراد تجاه بعضهم يمكن أن تكون

متبادلة أو غير متبادلة.

كما يرى البعض أن تلك الروابط تتحدد في ضوء: التبادل توازن القوى والعلاقات التأثيرية.

وتعتبر الوسيلة التي تتم بها تلك الروابط بين الأعضاء إنما تعتبر حجر الزاوية في العملية الجماعية والعلاقات الإنسانية، تتسم بأنماط إيجابية مثل الحب ، التأييد ، التعاطف ، الود، والتي من شأنها أن تدعم تلك الرتابط بين الأفراد، كما تتسم هذه العلاقات بأنماط سلبية مثل الكراهية ، النبذ ، الخوف ، النقد، التعالي، والتي من شأنها أن تقلل من هذه الروابط.

وعليه فإن هذه الروابط أن تؤثر في مدى تقدم ونمو الجماعة، الأمر الذي يحتم على أخصائي الجماعة العمل على دعم هذه الروابط من خلال مساعدة الأعضاء على الاستفادة من بعضهم البعض عن طريق تكنيك المعركة المتبادلة.

٥- المكانات والأدوار Status and roles :

تتحدد مكانة العضو تبعاً لوضعه بالنسبة لبقية الأعضاء داخل الجماعة وتتحدد هذه المكانات من خلال التقويم التي يقوم بها أعضاء الجماعة، على أساس مدى فاعلية وأهمية العضو. وعليه فإن هذه المكانة قد تختلف وتتغير بإختلاف المواقف التي يمر بها الأعضاء أثناء عملية التفاعل الجماعي التي تمر بها الجماعة، وكذلك قد تتوقف مكانة العضو داخل الجماعة على مكانته في المجتمع نتيجة لوضعه الإقتصادي أو التعليمي أو الإجتماعي. ويرتبط مكانة كل عضو بخبراته السابقة والتي مرت به قبل عضوية الجماعة، وكذلك بالتراث القيمي والثقافي الذي نشأ عليه.

ويختلف الأساس القيمي لترتيب المكانات بين الأعضاء سواء من جانب الأخصائي أو الأعضاء أو البيئة المحيطة.

وتعكس مكانة العضو فى الجماعة مدى قدرته على التأثير فى الآخرين وإسهاماتهم فى الجماعة، ومساعدته الغير.

أما مفهوم الدور فيشير إلى أنواع السلوك المتوقع الناتج عن التفاعل من شخص يشغل مكانة فى الجماعة وبين آخر يشغل مكانة متبادلة، فمثلاً لا يوجد دور القائد بدون دور التابع، وحيث أن الشخص الذى يقوم بالدور له شخصيته المتميزة وله توقعاته لادوره، فإن سلوك الشخص فى الدور سوف يتضمن مزيجاً من ميوله واتجاهاته، توقعاته بالدور المرتبطة وتتحدد مكانة العضو والأدوار التى يمكن أن يلعبها داخل الجماعة التى ينتمى إليها وبالتالى فإن عملية التوقعات المتبادلة بين الأعضاء تصبح واضحة ويسيرة. وتتغير تلك الأدوار بالعوامل الثقافية والإجتماعية التى تؤثر فى بيئته الإجتماعية وبالتالى فإن الأدوار تتسم دائماً بالدينامية والتغيير وتحدد أدوار العضو فى الجماعة طبقاً لعلاقته بزملائه وكذلك بأخصائى الجماعة، وبمقدار مساهمته فى رنجاز الأهداف العامة. وكلما استقرت الأدوار داخل الجماعة كلما سهلت عملية التوقعات المتبادلة بين الأعضاء.

٦- الجماعات الفرعية أو العشيرات Subgroups :

تنبثق من كل جماعة كبيرة جماعات فرعية يرتبط أفرادها وجدانياً ونفسياً وتجمعهم معاً دوافع وأهداف مشتركة يريدون تحقيقها والوصول إليها، ومن أشهر الأشكال التى تتخذها هذه الجماعات:

١- الشكل الثنائى :

الذى يتخذ بدوره أشكال وصور عديدة:

أ- العلاقة الثنائية المتساوية حيث يتساوى الاثنان فى الاخذ والعطاء.

ب- العلاقة الودية (المتبادلة الوجدانية) حيث يعتبر أحد الاثنين باحثاً عن

شئ ما بينما يتحول الآخر إلى الشئ المرغوب فيه أو الموضوع الذى يهدف الأول للوصول إليه.

ج- العلاقة التى تتسم بالسيطرة حيث يسيطر أحد الاثنين على الآخر عن قبول ورضا،

د- العلاقة الماسوشية حيث يميل أحد الأثنين إلى العنف فى معاملة الأخير بينما يستسلم الآخر لهذا العنف ويرضى عنه.

٢- أما عن العلاقة الثلاثية :

فهى تأتى غالباً التوتر والتنافر بين الأثنين وتوطد وتقوى العلاقة بينهما أكثر مما كانت من قبل ظهور الطرف الثالث ويلاحظ من مناقشتنا للجماعات الفرعية خطأ المثل الشائع الذى يقول «الطيور على أشكالها تقع» حيث ثبت عملياً ونفسياً أن الأجسام المتنافرة تتجاذب بينما تتنافر الأجسام المتشابهة.

وهناك معايير معينة تمكننا من الحكم على سلوك الأشخاص فيقال أنه مستهجن أو مقبول طبقاً لمخالفته، أو مطابقته لهذه المعايير وهذه المعايير تختلف من مجتمع لآخر وهى التى يتشكل على أساسها الأفراد واتجاهاتهم وطرق تعاملهم، والسلوك الفعلى فى المواقف المختلفة.

وهناك فرقاً بين «القاعدة والمعيار» فالقاعدة يفرضها الحاكم أو من يماثله من السلطات الحاكمة بخلاف المعيار فهو الذى يقيس القيم الموجودة فى المجتمع.

٧- القيم والمعايير Values and norms :

هى التى تشكل الثقافة الخاصة بالجماعة وترتبط فى نفس الوقت بثقافة المجتمع المحلى الذى يعيش فيه أعضاء الجماع. وتعتبر ثقافة الجماعة قوة مؤثرة فى الجماعة ككل وكل عضو من أعضائها.

ويكتشف أعضاء الجماعة من خلال الاجتماعات بين بعضهم البعض وهنا

وبالتالى فإن عملية الصراع تعتبر هامة فى عمليتى النمو والتغيير بالنسبة للجماعة. وفى ذات الوقت يمكن أن تكون عامل هدم وتدمير للجماعة، وهناك ثلاثة سمات أساسية يتسم بها موقف الصراع هى: سلوك يتسم بالخوف والعداء فى علاقات الأفراد، وعلى المستوى الشخصى يعبر الصراع عن مجموعة الإنفعالات المضادة.

وعلى المستوى الجماعى ينبع الصراع من خلال الصراعات الداخلية لأعضاء الجماعة الناجمة عن سوء التفاهم واضطرابات العلاقات نتيجة اختلاف الأهداف اوالقيم والمعايير الخاصة بالأعضاء.

عمليتى الصرع والنزاع ذات مضمون نفسى وترتبط بالإتجاه البيئى فى عملية الممارسة، وتفيد فى فهم طبيعة الأعضاء، والقضايا، وردود الأفعال تجاه الآخرين، المناخ الذى يتم من خلاله الصراع، مواقف الأعضاء فى عملية الصراع، والعضو الذى يستطيع أن يتعامل مع صراعاته أكثر قدرة على النمو من الذى يصعب عليه التعامل مع هذه الصراعات ويتوقف ذلك على قدرة العضو على امتلاك ميكانيزمات تيسر له التعامل مع هذه الصراعات مثل التعاطف، الميل للآخرين، والمرونة.

ويجب على أخصائى العمل مع الجماعات المساعدة فى حل الصراع داخل الجماعة مع مراعاة حركة الجماعة أهدافها، مرحلة النمو التى تمر بها، كلما تم الإكتشاف المبكر للصراع وحل النزاعات البسيطة فى بدايتها كلما تم السيطرة على مواقف الصراع قبل أن يصعب السيطرة عليها وبالتالى قد تهدد حياة الجماعة.

ويرى الموقف أن حل النزاع أو الصراع داخل الجماعة يمكن من خلال ما يلى:

أ- التركيز على موضوع الخلاف لا على الأشخاص.

ب- التركيز على نقاط الإتفاق كنقطة انطلاق لحل الصراع.

ج- الاستناع إلى جميع وجهات النظر دون التحيز لأى منها.

د- عند الوصول إلى حل للصراع يجب عدم العودة إلى موضوع الصراع أو النزاع مرة أخرى بل على الأخصائى أن يساعد الجماعة على استكمال برامجها.

٩- تماسك الجماعة Group Cohesion :

يمكن القول أن الجماعة تكون أكثر تماسكاً وأكثر تأثيراً على الأعضاء فالجماعة تكون أكثر جاذبية لأعضائها وتكون لديها القدرة على إتاحة الفرص لهم فى المواقف المختلفة للتعبير عن الأفكار والآراء، هذا الإتجاه يؤدى إلى إشباع رغبات أعضاء الجماعة وقلة الإختلافات الداخلية وتجنب الأضرار ورغم أن الجماعة تكون متماسكة، فقد يكون هناك اختلاف فى الآراء ولكنهم فيى النهاية أو فى المواقف النهائية يتفقون فيالرأى النهائى كما أنهم سرعان ما ينهوا الصراعات والمشاكل التى قد تحدث داخل الجماعة، وبصفة عامة فإن الجماعة المتماسكة تكون أكثر فاعلية من الجماعة الأقل تماسكاً وهذا يساعد على تحقيق الأهداف وجاذبية الجماعة لأعضائها تعتمد على حجم الجماعة الذى يؤدى إلى تلبية احتياجات الأعضاء، وتصبح الجماعة غير هامة للعضو أو أنها ليست جاذبة له بالقدر الكافى إذا لم تهتم بوسائل إشباع الاحتياجات.

وطبقاً للبحث الذى أعده ليفى Levey فإن الجماعة تصبح أكثر تماسكاً طبقاً للمؤثرات الآتية:

١- الإنتظام فى الحضور والمحافظة على احترام المواعيد (خاصة فى الجماعات التى يكون عضويتها اختيارياً).

٢- شعور الأعضاء بالإنتماء إلى الجماعة.

٣- زيادة تعبير الأعضاء عن مشاعرهم سواء بالرموز أو بالتحدث.

٤- عندما تصبح العلاقات بين الأعضاء أكثر تقبلاً.

٥- في حالة زيادة فرص استثمار مشاركة الأعضاء والاستفادة من خبرة الجماعة.

٦- عندما يصبح الجو الإجتماعي في المشاركة اختيارياً وغير رسمي وملائماً لطبيعة المواقف.

٧- عندما تحترم الجماعة الشعائر سواء الدينية أو غيرها.

٨- عندما تتضح شبكة الإتصالات الإجتماعية.

ويكون التماسك بصورة أفضل عندما يكون ملائماً مع الدوافع الفردية. وقدرة الجماعة على مقابلة احتياجات الأعضاء، ويجب أن يتطور التماسك طبقاً للأفضل.

ويجب على الأخصائي أن يتنبه إلى طبيعة التماسك فلا يجعله قوياً بما قد يؤدي إلى السلبية كما أن التماسك قد يكون أيضاً إيجابياً، إن إنجذاب الأعضاء بسرعة كبيرة للجماعة ربما يجعل الأعضاء يواجهون صعوبات في إدراك الجوانب السلبية التي يجب أن يغيرها أو ربما يكون التأثير غير ملائم من الأعضاء الآخرين.

ولأخصائي العمل مع الجماعات درجة تأثير كبيرة على التماسك وذلك من خلال استخدامهم للمعارف والمهارات المهنية في عملهم مع الأفراد ونسق الجماعة.

ودرجة تأثير التماسك على تقدم الأفراد والجماعات يتنوع مع غرض الجماعة وحجمها ويعتبر الجماعة هام بالنسبة للتغير.

كما أن التماسك القوي يؤدي إلى تطور القوى الديناميكية والعلاجية

الأساسية فى التغير وقد يحدث هذا فى بعض الأشكال من التعديل السلوكى أو الجماعات التعليمية والتماسك يكون أكثر تطوراً فى بعض الجماعات عن الجماعات الأخرى كالشعور القوى المشترك بين الأعضاء، كما أن الجماعات ذات الأعضاء المستقرين تصبح أكثر تماسكاً عن تلك الجماعات المطلقة.

الفصل الرابع
المحتوى العلمي للنظريات العلمية
في ممارسة خدمة الجماعة

أولاً- النظرية التفاعلية.

ثانياً- نظرية النسق الإجتماعي.

ثالثاً- نظرية إنتاجية الجماعة.

رابعاً- نظرية الدور.

خامساً- النظرية التبادلية.

سادساً- نظرية القيادة.

سابعاً- نظرية الإتصال.

ثامناً- نظرية الجماعة الصغيرة.

أولاً - النظرية التفاعلية:

الجماعة فى ضوء النظرية التفاعلية نظام من أفراد متفاعلين، ويمثل هذه النظرية فى الوقت الحاضر هومانز وبايلز، وسوف نقتصر على مناقشة آراء كل منهما.

نظرية هومانز "Homans.T.":

يقدم هومانز فى كتابه (الجماعات الإنسانية) إطار ييسر رغم بساطته النظر إلى الجماعات الإنسانية سواء أكانت فى المصنع أو بين عصابات الجانحين أو بين القبائل البدائية وأهم مفاهيم أو عناصر هذا الإطار هى: النشاط Activity والتفاعل Interaction، والعاطفة Seatiment، المعايير Norms وهى مفاهيم تشير على التوالى إلى العمليات التى يقوم بها النسا، ومشاعرهم، واتصالاتهم والمعايير التى ينصاعون لها.

فيقول عن النشاط بأنه ما يفعله الناس من حركات عضلية، وينظر إليها باعتبارها الأشياء التى يفعلها الناس بتأثير قوى مستمدة من عضوية الجماعة ومن أمثلتها المشى، الكتابة، الأكل، .... إلخ.

أما التفاعلى فيقصد به التأثير المتبادل بين مختلف الأجزاء ويتضمن التفاعل الكلمات والأشكال الأخرى. من الإتصال الرمزى وبمغنى آخر، يحدث التفاعل إذا ما حدث النشاط أو حفزه إليه نشاط شخص آخر.

والعاطفة يقصد بها الحالة الداخلية للانسان، وتتمثل فى مشاعر الحزن والسعادة وغيرها وتلك التى تكمن فيما يقوله أو يفعله الناس.

ويرى هومانز أنه يمكن الإستدلال على العواطف من نغمات الصوت بتغيرات الوجه وأوضاع الجسم ويقوله الناس عن عن مشاعرهم الداخلية ويكون لمثل هذه

الأقوال بمعنى معين وينظر هومانز إلى المعايير بإعتبارها افكار للأعضاء المكونين للنسق الإجتماعى حول ما يجب أن يفعله الناس تحت ظروف محددة.

ويرى هومانز أن الجماعة تعرف بتفاعل اعضائها، ويؤكد على أهمية الإتصال لتكوين الجماعة، وهى فى نظره عدد من الأفراد يتصلون ببعضهم البعض خلال فترة زمنية معينة، وعددهم قليل ليتمكن كل فرد من الإتصال بجميع الأفراد الآخرين، عن طريق المواجهة المباشرة.

وحاول هومانز الإستعانة بنظرياته هذه فى تفسير بعض الفروض التى حاول التحقيق من صدقها فى الجماعات الواقعية مثل جماعات العمل فى مؤسسة صناعية أو فى جماعات تجريبية.

ومن هذه الفروض مثلاً: أنه كلما زاد تفاعل الناس بعضهم مع البعض الآخر، فإنهم ينزعون إلى تكوين علاقات موجبة من الحب والصداقة والتقبل ويجب ملاحظة أن شدة هذه العلاقات نسبية وليست مطلقة لأنها تختلف باختلاف درجة التفاعل.

ويقدر ما تزيد شدة هذه العلاقات الموجبة داخل الجماعة، فإنه يصحبها نبذ أو كراهية لأشخاص خارج الجماعة، وهو ما لاحظه هومانز فى دراسات هاوثورن، إذ حين زاد التفاعل بين الفتيات فى مقدمة الحجرة أكثر مما هو بينهن وبين الفتيان فى مؤخرة الحجرة، نشأت جماعتان، وقامت بينهما عداوة.

ومن فروض هومانز أيضاً أنه يزداد احتمال التشابه بين مناشط الناس الذين يزداد تفاعلهم معاً عما هو بين الناس الذين يقل تفاعلهم، وكذلك يزداد ميل عضو إلى عضو آخر فى علاقة دور متبادلة بالقدر الذى يتفق فيه مناشطه مع معايير الجماعة، وكلما زادت مكانة الفرد كلما زاد توافر مبادئه بالتفاعل وكلما زاد توافر تلقيه لهذا التفاعل، وكلما تساوت تقريباً المكانات الإجتماعية لعدد من

الناس كلما زاد احتمال التفاعل بينهم، وكلما اقترب الفرد من تحقيق معايير الجماعة كلما زاد التفاعل الصادر منه إلى أعضاء الجماعة الآخرين، وكلما زاد التفاعل الذى يتلقاه منهم ويمكن أن نسمى هذا الشخص الأقرب والأكثر تفاعلاً بالقائد.

ولا يقصد من هذه الفروض السابقة تغطية كل نظرية هومانز، ولكنها تقدم لنا نماذج من التعميمات التى يمكن الوصول إليها فى هذا الإطار من التحليل، وخلاصة هذه الفروض هى أنه كلما زاد التفاعل بين الأشخاص كلما زاد احتمال مشاركتهم فى المشاعر وفى العواطف وفى الاتجاهات. وكلما زاد إحتمال سلوكهم كجماعة تعمل فى سبيل هدف مشترك.

إلا أن هذه العلاقات الموجبة لن تقوم إلا إذا توفرت ظروف معينة منها:

١- عدم وجود تناقض بين مناشط الأفراد.

٢- عدم وجود عوامل معوقة مثل الاستهتار أثناء العمل.

٣- عدم وجود خصائص شخصية معوقة مثل السيطرة والكسل وعلاقات السلطة.

٤- عدم الفشل فى تحقيق أهداف الجماعة.

ويعرف هومانز الضبط Control بأنه العملية التى يقصد بها سلوك شخص إلى نفس درجة انصياعه لمعيار إذا انحرف عنه. فإذا كان النظام قريباً من حالة الإتزان، فسوف تكون الاستجابة لأى انحراف عنه متجهة إلى استعادة هذا الإتزان.

وقد استخدم هومانز مفهوم الإتزان المتحرك Moving Equilibrium ويقصد به وقوع تغيرات تعويضية مناسبة فى النظام المتغير فمثلاً حين يكون المصنع

صغيراً، فإن مركز جماعة فرعية مثل مهندس التصميمات يكون ذا أهمية كبيرة ويزداد قدرها ولكن حين يكبر المصنع ويزداد عدد موظفيه وعماله فإن مركز هذه الجماعة الفرعية قد يتغير، وقد يدعو ذلك إلى عدم ارتياح أعضائها.

ويؤكد هومانز نفسه أن كل هذه الفروض لا تمثل إلا الخطوة الأولى فقط وأن هذه التعليمات تتطلب قبل التسليم بصدقها أن نستنبط أدوات قياس المتغيرات التى تعبر هذه التعميمات عن العلاقات بينها، وهو ما ينقصنا فى الوقت الحاضر.

نظرية بيلز T. Bells :

ويعرف بيلز الجماعة الصغيرة بأنها أى عدد من الأفراد يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر وجهاً لوجه مرة واحدة أو عدداً من المرات ويدرك كل منهم الآخر بصورة متميزة يستطيع معها إما فى الحاضر أو عند سؤاله بعد فترة، أن يستجيب بعض الاستجابات لكل من هؤلاء الآخرين، ولو كانت هذه الاستجابات لا تعدو مجرد تذكر حضورهم الإجتماع.

ويعتبر بيلز أن كل فعل هو تفاعلى، لأن الفعل يربط شخصاً ببعض جوانب من الموقف أو الموضوع، ويتضمن التفاعل الملحوظ عادة على الزقل فردين بيولوجيين منفصلين بالإضافة إلى الملاحظ، إلا أن ذلك ليس ضرورياً فالإنسان يتميز بقدرته على التعامل بالرموز، ولذلك فقد يكون أى شخص موضوعاً لنفسه أى أنه يمكن أن يفكر فى نفسه، وأن يستجيب انفعالياً لنفسه، أو أن يقيمها. ومن أمثلة ذلكما نذكره أحياناً من أن شخصاً يتحدث إلى نفسه، أو أنه يشعر بالخجل من نفسه، وأنه يعبر عن نفسه .. إلخ وفى مثل هذه الحالات تعتبر الذات موضوعاً موقفياً، ويعتبر ذلك الجزء أو الجانب من نفس الفرد الذى يقوم بالدور التفكيرى المؤقت، الفاعل أو الشخص وعلى ذلك يعتبر الفرد الذى يعمل

وحده فى حجرة فى حل مسألة، أو يتحدث إلى نفسه، أو يفكر بصوت مرتفع، يعتبر ذلك الفرد فى حالة تفاعل ونظراً لأن التفاعل مع الذات وهى موضوع اجتماعى فإن الفاعل يعتبر فى حالة تفاعل اجتماعى.

ويحدد بيلز أربعة أو محاور يمكن على أساسها التمييز بين الأفراد وهو تكون فى مجموعها البناء الإجتماعى للجماعة وهذه الأبعاد هى:

١- ملكية المصادر: تتضمن عملية التفاعل استخدام الوسائل للغايات المأمولة ويمثل هذا البعد محاولة لتفسير حقيقة واقعة وهى أن الأفراد يختلفون فيما يتصل بملكيتهم للمصادر التى تعتبرها الجماعة هامة أو ذات قيمة ومن هذه المصادر فى تقدير بايلز التحرر من سلطة الآخرين، وتوفر الوقت الكافى، وملكية الأشياء وتقديم خدمات معينة. وهى كلها مصادر للوصول إلى أهداف أبعد إلا أن الأفراد يختلفون فى درجة ملكيتها ولذلك فإن الملاحظ لعملية التفاعل يجب أن يتوقع تسلسلاً معيناً للنشاط يهدف فيه فرد أو آخر إلى تغيير هذه الفروق بين الأشخاص فى ملكية المصادر أو إلى الإبقاء عليها، وذلك حتى يقل التوتر وعدم الشعور بالأمن من جانب من لا يملكون هذه المصادر ونتيجة لهذا البعد ينشأ فى النظام الإجتماعى الأكبر بناء علاقات الملكية.

٢- الضبط: من الحقائق القاسية التى يتعين على الفرد فى الموقف الإجتماعى مواجهتها أن الأفراد الآخرين، إما فرادى أو فى جماعات، قد يملكون فعلاً قوة أكبر منه، وأنهم قد يرغمونه على فعل ما يتفق ورغباتهم وقد يمنعونه عن تحقيق أهدافه الفردية، أو قد يرغمونه على السلوك بطريقة تحقيق أهدافهم هم، ولهذا السبب فإنه يكون من المفيد لجميع الأفراد فيالجماعة أن يستطيع كل منهم أن يتوقع بشئ من الثبات

الطريقة التى يستخدم بها كل منهم قوته الكامنة بالنسبة للآخرين ويشكل ذلك مصدراً منمصادر الضغط نحو تثبيت ضبط الأشخاص للأشخاص الآخرين بصورة قانونية وهناك مصدر هام آخر من مصادر هذا الضغط، ذلك أن التعاون يقتضى توزيعاً للعمل بصورة منسقة ويقتضى تحقيق هذا التنسيق أن يكون للبعض سلطة على الآخرين أى أن منطق نظام السلطة ينبع من الحاجة إلى تحقيق التكامل بين الجهود فى سبيل تحقيق الهدف المشترك ومقاومة الصراع الهدام فى سبيل السلطة، وإذا استقر نظام الضبط فإن طبيعته ومداه يصبحان جزءاً من الإطار الذى يعمل فيه كل فرد فى عملية حل المشكلة. وهذا الإطار الذى يتضمن الحقوق والواجبات هو ما نسميه (بناء السلطة).

٣- المكانة: يرى بيلز أن بناء علاقات المكانة يتناسب مع مقدارمساهمة الفرد فى تحقيق أهداف الجماعة ومن المشكلات المحرجة التى تواجه الجماعة، الوصول إلى إجماع سياسى، ليس فقط على قيمها الرئيسية، والأهداف التى ترغب فى تحقيقها، والوسائل المسموح أو المطلوب الإستعانة بها لتحقيق هذه الأهداف ولكن أيضاً عليها أن تصل إلى إجماع أساسى على المكانة النسبية للأشخاص فى الجماعة، وذلك على أساس مقدار مساهمتهم فيالعملية الكلية، بما فى ذلك تحقيق المعايير المثالية.

ذلك أن عدم الإتفاق أو التشكك فى المكانة النسبية للأشخاص يؤدى إلى إحباط وقلق أو إلى عدوان أو قد يجعل التعاون متعذراً.

فإذا تحقق الإجماع فيما يتصل بالمكانة النسبية للأشخاص فى الجماعة، فإنه يمكن الحكم بوجود نظام طبقى فى الجماعة، إلا أنه فى بعض الحالات الشاذة ينظر إلى كل الأفراد على أن لهم نفس المكانة المتساوية ويقلل فى مثل تلك الحالة المتطرفة أن الأفراد يتصورون سلماً متدرجاً

للمراكز يشكل مقياساً ولكن يقع كل الأفراد فى نفس المكان، وتكون المراكز فوق ذلك المكان وتحته خالية.

٤- التماسك أو التوحد مع الجماعة ككل: يعرف بليز هذا الجانب من البنيان الإجتماعى فى ضوء موقع الفرد فى شبكة الولاء والتعاطف المتبادل بين الأفراد، أى الشعور المتبادل بمسئولية كل فرد إزاء الآخر، ذلك الشعور الذى يجعله ينظر إلى نفسه كجزء من الآخر يقاسمه المصير المشترك، ويتعاون فى إشباع حاجات هذا الآخر كما لو كانت حاجاته هو، والتماسك فى نظر بليز يشمل ارتباطاً وحقاً: الارتباط بأن يتوحد كل شخص معرفياً وإنفعالياً ونزوعاً بالآخرين، وأن يدرك ذاته كجزء من كل أكبر، أما الحق فهو أن يتوقع الشخص هذه الاتجاهات والأفعال من الآخرين وبالطبع لا ينكر بليز أن هناك عوامل أخرى كثيرة فى حياة الجماعة تعمل على تقوية أو إيجاد نوع من التماسك التلقائى مثل: اللغة المشتركة، الاشتراك فى اسلوب التفكير، ومواجهة المشكلات المتصلة بالموقف الخارجى، وتعريف دلالاتها والأساليب المحددة فى الإتصال، والفرص المتاحة له، ولكنه يرى أن أهم عاملين هما: الإرتباط بمسئوليات، وتحديد الحقوق.

هذه الأبعاد الأربعة هى التى تحدد فى تقدير بليز البناء الإجتماعى، وهى ليست نتائج امبريقية ولكنها على الأكثر استنتاجات نظرية، أو امتدادات لما يسميه بليز (مكونات الفعل الانسانى) أى أعم الطرق التى يربط بها الأشخاص بعضهم بالبعض الآخر. وتشكل هذه الأبعاد النموذج النظرى للسلوك الجماعى، كما أنها تجد ما يقابلها فى المجتمع الكبير من تمييز بين الأدوار.

ثانياً- نظرية النسق الإجتماعى:

سوف نتناول هذه النظرية من خلال النقاط التالية وهى:

١- مفهوم النسق الإجتماعى.

٢- نظرية النسق الإجتماعى والخدمة الإجتماعية عامة وخدمة الجماعة خاصة.

٣- مفهوم الجماعة الصغيرة وأهمية دراستها.

٤- الجماعة كنسق إجتماعى.

٥- تطبيقات الجماعة كنسق إجتماعى.

١- مفهوم النسق الإجتماعى:

ترتبط فكرة النسق ارتباطاً وثيقاً بمفهومات البناء الإجتماعى والنظم الإجتماعية لدرجة أنه كثيراً ما يكون من الصعب على القارئ وبخاصة المبتدئ فى ميادين الأبحاث البنائية الوظيفية سواء فى علم الإجتماع أو الأنثروبولوجيا الإجتماعية، أن يدرك الفوارق الدقيقة التى تقوم بينها وبوجه خاص تلك الفوارق التى تميز "النسق" عن "النظام"، وربما كان ذلك راجعاً إلى حد كبير إلى أن كل هذه المصطلحات تدور حول فكرة واحدة تعتبر هى الفكرة الأساسية التى يرتكز عليها مفهوم البناء الإجتماعى والدراسات البنائية الوظيفية.

والواقع أن كلمة «نسق» فى أبسط معانيها تشير إلى قيام هذه الوحدة الشاملة التى تتألف من عدد كبير من العناصر والمكونات المتفاعلة على الرغم من كثرتها وتعقدها بل وتناقضها فى كثير من الأحيان، فهى بذلك تقتضى ضرورة التسليم بأن كل جزء أو عنصر من العناصر الداخلية فى تكوين «الكل» أياً كان ذلك الكل - يؤدى وظيفة معينة بالذات من شأنها الإسهام فى تماسك هذا الكل فهى إذاً تشير

إلى ما يقول عالم الإجتماع الأمريكى الشهير «تالكوت بارسونز Parsons» إلى وجود نوع من التساند أو الاعتماد المتبادل الذى يهدف إلى تحقيق وظائف معينة أيضاً بين عدد من الأفراد أو الزمر الإجتماعية الذين يقومون بأدوار مرسومة محددة، وقد تختلف هذه الأدوار بإختلاف المواقف الإجتماعية، ولكنها كلها تخضع لقواعد أو تعاليم وجزاءات إجتماعية معقدة كما أنها تتفاعل بعضها مع بعض داخل نطاق المجتمع بطريقة فيها كثير من الاتساق والإنسجام[1].

ونظرية الانساق الإجتماعية تلعب دوراً أساسياً فى علم الإجتماع الحديث ومفهوم النسق System نفسه مأخوذ من ملاحظة المشتغلين بعلم الحياة للكائن الحى، وانتقلت الفكرة إلى العلوم الإجتماعية لتشبيه الوحدة الإجتماعية بالنسق العضوى.

النسق الإجتماعى يتكون من :

أ- مجموعة من الأجزاء.

ب- هذه الأجزاء مترابطة مع بعضها البعض على نحو يحقق التساند الوظيفى فيما بينها مكونة بذلك نسقاً إجتماعياً.

جـ- توحيد هذه الأجزاء المترابطة فى بيئة تقسم بدرجات متفاوته من التعقيد.

ء- تمارس هذه الأجزاء المترابطة أنشطتها على نحو نمطى (غير عشوائى) يؤدى إلى تحقيق أهداف النسق الإجتماعى.

وتختلف الأنساق من حيث حجمها ومن حيث شكل العلاقات بين مكوناتها، ومن حيث مقدرتها على التوافق مع المتغيرات الداخلية والخارجية ومرونتها فى تغيير واكتساب الأهداف. كما أنها تختلف من حيث درجة اتصالها بالبيئة فهناك الأنساق المفتوحة، وهناك الأنساق المغلقة وهى التى لا تتفاعل مع البيئة

ونوضح الآن بعض المعالم الرئيسية لبحوث الخدمة الإجتماعية خاصة فى طريقة «خدمة جماعة».

١- أن أغلب هذه البحوث اتخذت من المنهج التجريبى طريقاً لبحث مشكلة الدراسة.

٢- أن هذه البحوث استفادت من العديد من النظريات والتى لها أهمية بالنسبة لمجال التخصص مثل:

أ- نظرية الجماعة الصغيرة.

ب- نظرية النسق الإجتماعى.

جـ- الدور الإجتماعى.

٣- أن أغلب هذه البحوث قد استفادت بصورة كبيرة من نظرية الجماعة الصغيرة وانقسمت هذه البحوث إلى قسمين:

أ- الأول : تناول نظرية الجماعة الصغيرة بصورة مبسطة كجزء من البناء النظرى للدراسة الذى يوجه الدراسة العملية.

ب- الثانى: تناول نظرية الجماعة الصغيرة بالتفصيل وعرض لبعض المداخل النظرية الأخرى فى تحليل الجماعات والتى منها المداخل الثمانية سابقة الذكر والتى منها مدخل نظرية النسق الإجتماعى.

فالبناء الإجتماعى للجماعة يتضمن الجماعة والأفراد المكونين لها والشلل والعشيرات التى تتواجد بداخلها، كما يتضمن العلاقات الإجتماعية بين أعضائها، وكذلك فإن مراكز أعضاء الجماعة وأدوارهم الإجتماعية ومكانتهم ومايترتب على ذلك من حقوق وواجبات تعتبر جميعها عنصر من عناصر بناء الجماعة.

ويؤكد كارترايت وزاندر على أن وصف بناء الجماعة يجب أن يتناول كل من علاقات السلطة (بناء السلطة) (وبناء الإتصال) والبناء السوسيومترى (وبناء الحراك.

ومن هنا نلاحظ أن إهتمام كتابات خدمة الجماعة بهذه الجوانب خاصة عند تناول موضوع نمو الجماعة بإعتباره هدف أساسى.

وكما أكد هومانز أنه يمكن استنباط نظريته من ملاحظاته عن الجماعة الصغيرة من خلال العناصر الأربعة، العاطفة، النشاط، التفاعل، المعايير.

وباستخدام هومانز لتلك المفاهيم التى صاغها فى صورة فروض تحليلية بوصف السلوك الإنسانى فى الجماعات التى اختارها، فهو هنا يحاول التنظير مستخدماً مادة علمية متوفرة من بحوث سابقة جمعها باحثون درسوا خمسة حالات متنوعة من الجماعات الصغيرة فى بيئات متباعدة.

ويمكن لنا فى مجال تخصص خدمة الجماعة أن نوضح العلاقة بين عناصر البناء الإجتماعى للجماعة وتحقيق أهدافها، ويمكننا توضيحها فى صورة الفروض التالية:

- أن الجماعات الأكثر إنتاجاً تتميز بإقامة شبكة إتصال أكثر ملائمة من تلك التى تقيمها الجماعات الأقل إنتاجاً.
- مساهمة أعضاء الجماعة بالإشتراك فى المناقشة مع توافر سب الأخذ والعطاء بين القادة والأعضاء الاخرين بالجماعة يؤديان إلى مساهمة الأعضاء فى نشاط الجماعة بفاعلية وتزيد من قدرتهم على الإنتاج وشعورهم بالرضا.
- تغيير الإتجاهات وتغير سلوك أعضاء الجماعة يستدعى وجود إتصال متبادل.

- أن الإتصال يلعب دوراً هاماً بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.

- كلما زادت درجة تماسك الجماعة كلما زادت قوة الجماعة فى تغيير وتعديل سلوك الأفراد.

- أن اتخاذ القرارات فى المشكلات التى تعترض الجماعة يتمشى مع بناء القوة فيها.

- كلما ارتفعت مكانة الإنسان داخل الجماعة كلما زاد إلتصاقاً بمعاييرها وعندما ينحرف عن المعايير التى وضعتها الجماعة لنفسها فإنها غالباً ما تتقاضى عن ذلك ويمكن أن يصبح هذا الإنحراف معياراً أمام الأعضاء.

- أن الأعضاء الذين يفتقدون إلى القدر الضرورى من الدافعية قد لا يتمكنون من الإفادة من الفرص العديدة التى يتيحها لهم البناء الإجتماعى.

- أن الفرص المحدودة داخل البناء الإجتماعى قد لا يتيح الحراك بالنسبة للذين يتميزون بدرجة عالية من الواقعية.

- وإذا نظرنا إلى مبادئ العمل مع الجماعات التى توجه سلوك أخصائى الجماعة من خلال الممارسة مع مختلف أنواع الجماعات أهمية فى الجوانب المختلفة سواء البنائية أو الوظيفية ويساعد ذلك فى قدرة الأخصائى على توجيه الأعضاء والجماعة نحو تحقيق الاهداف المرغوبة والمرتبطة أساساً بأهداف خدمة الجماعة كطريقة مهنية من طرق الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً- نظرية إنتاجية الجماعة

The theory of group productivity

افترضت هذه النظرية حديثاً بواسطة ستنل Steinel عام ١٩٧٢م وتعتمد هذه النظرية على أن إنتاجية الجماعة على ثلاث مجموعات من التغيرات هى:

١- متطلبات المهام Task demands

٢- الموارد Resources

٣- العملية Process

١- متطلبات المهام:

وهى كل المطالب المفروضة على الجماعة من المهمة نفسها أو من القواعد المنظمة والتى عن طريقها يتم إنجاز المهمة.

ولقد اقترح "ستنيل Steinel" أن عبارة متطلبات المهمة يمكن تشبيهها بقائمة من الخطط الموضوعة ولا تشتمل هذه الخطط فقط وصف المؤسسة ولكن أيضاً نوعية الموارد المحددة لاستخدامها والاسلوب الذى يمكن عن طريقه تحقيق التكامل للعناصر المتنوعة لعملية البناء وكذلك نوعية الأدوات المحتاج إليها ... وهكذا - وبطريقة مشابهة فإن مهمة الجماعة لها مطالب معينة ينبغى التعرف عليها وتحديدها ووصفها إذا أردنا للمارسة أن تحقق أهدافها.

٢- الموارد:

وتشتمل كل القدرات المرتبطة بالمهمة (الواجب) والمعرفة والمهارات والأدوات المملوكة لأعضاء الجماعة، ولهذا فإن مواردى الجماعة تشمل أن معلومات وثيقة الصلة بالجماعة وكذلك المهارة والقدرة أو أى مورد آخر يمتلكه أى عضو بالجماعة سواء كان المورد مملوك لعضو الجماعة الفرد أو لمجموعة من الأعضاء.

وتحدد متطلبات المهمة نوعيات ومقدار الموارد التى يحتاج إليها العمل أو مهمة خاصة وكذلك الطريقة التى تستخدم بها هذه الموارد لإنجاز المهمة بشكل إيجابى للوصول إلى الحد الأقصى للإنتاجية ولاتشير نوعية المتغيرات إلى نوعية الموارد المطلوبة فقط ولكن أيضاً الموارد المملوكة بالفعل لأعضاء الجماعة - وتحدد مطالب المهمة وموارد الجماعة المستوى الأقصى للإنتاجية التى يمكن ان كانت تمتلك الموارد الضرورية والطاقة الكامنة لإنجاز المهمة - أما إذا كانت الجماعة لا تمتلك الموارد إذ تملكها بكميات غير كافية فإن الجماعة ستظل قادرة على إتمام المهمة ولكن أداء الجماعة سيكون بشكل غير مرضى عنه فى حالة إذا ما كانت الموارد غير كافية.

ويستخدم (ستيل) مصطلح الإنتاجية الكامن Potential Productivity للإشارة إلى الإنتاجية القصوى والتى يمكن للجماعة إنجازها عندما تستخدم مواردها لمقابلة مطالب المهمة.

٣- العملية :

وتشمل متغيرات العملية: الأفعال التى تقوم بها الجماعة فى محاولتها لإنجاز المهمة - ولا تشمل العملية فقط هذه الأفعال المرتبطة مباشرة بالمهمة الشخصية المتبادلة والتى من خلالها يحول الناس مواردهم إلى منتج وكذلك الأعمال غير المنتجة التى تدعو إلى الإحباط والمناقشة غير المجدية والدافع أو الفهم غير الوافى وباختصار فإن العملية تحترى على الأعمال الفردية أو الجماعية للناس الذين يتم تكليفهم لأداء المهمة - وبذلك تكون العملية الجمعية أقل كفاءة عن ما يجب مما يخفض فعالية الجماعة.

وبالتحديد الإنتاجية الفعلية = الإنتاجية الكامنة - الفقدان بسبب العملية الخاطئة.

إذن من هذه الصياغة ترى أن متغيرات العملية لا تعمل على زيادة الإنتاجية الكامنة، إنما يمكن فقط زيادة أو نقصان التناقض بين الإنتاجية الفعلية والإنتاجية الكامنة.

ولقد اقترح Steinel تصنيف جزئى للمهام إلى نوعين يؤديان إلى التنبؤات عن إنتاجية الجماعة هما مهمة المفاضلة ومهمة التواصل. ومهمة المفاضلة هى التى تتطلب الإختيار بين البدائل العديدة الممكنة كالاختيار بين (نعم ، لا) والاختيار للموقف الصحيح بين عدد ضخم من البدائل الممكنة.

وقد اقترح Steinel أن الإنتاجية الكامنة للجماعة تتحدد بمقدرة عضو الجماعة الكفء فإذا استطاع أحد أعضاء الجماعة أن ينجز المهمة فإن الجماعة يمكنها الإنجاز ايضاً.

ومهمة الوصل أو الربط تعنى: أنه لإنجاز المهمة يتطلب من كل عضو فى الجماعة أن ينجز بشكل أساسى نفس الوظيفة (العمل) حديث نجاح الجماعة للتحديد بفاعلية العضو الماهر وإنتاجية الجماعة الكامنة لا يمكن أن تتعدى أو تتجاوز عضو الجماعة الكفء على الأقل إلا أنها يمكن أن تقلل هذه الإنتاجية إذا كانت العملية الجماعية خاطئة فيمكن أن تستطيع جماعات قليلة أن تتنبأ لتكون قادرة على إنجاز المهمة حتى ولو لا يوجد نقض تسبب العملية الجماعية الخاطئة.

ونظرية Steinel عن إنتاجية الجماعة لها مظاهر عديدة ذات أهمية:

الأولى: أنها تزود أسس ارتباط السلوك الفردى بالسلوك الجماعى وأنه أصبح واضحاً أن مخرجات الجماعة يعتمد على الأفراد الذين يكونون الجماعة ولكن من الصعوبة أن تعرف كيف يساهم الفرد بالإرتباط بأداء الجماعة.

والثانى: أن النظرية تحدد مجموعة من المتغيرات الكبيرة التى يمكن أن

تعمها لتؤثر فى إنتاجية الجماعة.

والثالث: أنها تقترح أن عملية الجماعة لا يمكنها أبداً تعزيز إنتاجية الجماعة، فقط ولكن يمكنها تدعيم الإنتاجية المتصلة بالطاقة الكامنة المشتقة من موارد أعضاء الجماعة والتى لها علاقة بمطالب المهمة.

رابعاً - نظرية الدور:

أ- مفهوم الدور:

الدور يرتبط بالمكانة الإجتماعية للفرد داخل المجتمع والمكانة تحت على الفرد أداء دور أو أدوار معينة، إذن فالدور يمثل الجانب الديناميكى للمكانة، فالمكانة التى يشغلها العضو داخل الجماعة تحتم عليه أداء أدوار معينة تتلائم مع طبيعة وعناصر هذه المكانة والتى تميزها عن المكانات الأخرى - فالمكانة هى الوضع الإجتماعى الذى يشغله العضو بينما الدور هو السلوك الذى يؤديه العضو لتحقيق توقعات المجتمع منه كشاغل لهذا الوضع الإجتماعى أو المكانة الإجتماعية.

ويعرف أحمد عزت راجح الدور بأنه نمط السلوك الذى تنتظره الجماعة وتتطلبه من الفرد فى مركز معين فيها وهو سلوك يميز الفرد تميزه ممن يشغلون مراكز أخرى.

وبصفة عامة فإن هناك إجماع بين علماء الإجتماع على أن الأدوار هى مجموعة مواصفات للسلوك المرتبط بمكانات خاصة.

وقد أشارت الكثير من الكتابات إلى أن الدور بإعتباره نموذجاً لسلوك المنظم وأنه يتأثر بالمركز الإجتمعاى الذى يشغله الفرد والوظائف التى يؤديها فى علاقته بشخص أو أكثر وأن سلوك الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل الديناميكية أهمها:

١- احتياجات العضو ودوافعه الشعورية واللاشعورية.

٢- إدراك العضو للمسئوليات والتوقعات المتبادلة التى تحدد طبقاً للثقافة السائدة القائمة فى ضوء المكانة التى يشغلها والوظائف التى يقوم بها أى إدراك دوره ودور المشاركين له.

٣- التكامل أوالصراع بين أدوار الفرد لهذه المسئوليات والتوقعات وإدراك الآخرين الذين يتعامل معهم لهذه المسئوليات والتوقعات.

ويتضح من ذلك أن الدور يتضمن بالضرورة التفاعل والإتصال وأهمية التوافق بين اتجاهات الفرد واتجاهات الآخرين.

ب- تعلم الدور:

مفهوم تعلم الدور من المفاهيم الأساسية فى نظرية الدور وأن كل فرد فى المجتمع عليه أن يتعلم دوره والسلوك الملائم مع كونه يشغل مكانة معينة - وهذه العملية التعليمية تبدأ منذ الصغر فى الطفولة من خلال عملية التنشئة الإجتماعية ويقوم بهذه العملية الأسرة والمؤسسات الإجتماعية المختلفة مثل المدرسة والمنظمات الإجتماعية المختلفة التى تساعد وتشارك فى تنشئة وتنمية الفرد ولا يجب أن يفوتنا هنا أن عملية التعليم هذه تتم فى إطار القيم والأنماط الثقافية التى يحددها المجتمع الذى ينشأ فيه الفرد.

وهناك أساليب لتعليم الدور الإجتماعى كما يلى:

١ - التعلم المقصود: وهو التعليم المنظم أو المدبر الذى تقوم به المنظمات الإجتماعية المختلفة فى المجتمع ابتداء من الأسرة وتمتد لتشمل أجهزة المجتمع المختلفة التى تساهم فى نشأة وتربية أفراد المجتمع.

٢ - التعليم العرضى غير المقصود: وهى التى يتعلمها الطفل من تلقاء نفسه وأنماط السلوك التى يقوم بها الآخرين فى البيئة التى يخالطها أو

يعيش فيها كالأسرة ، المدرسة، أجهزة الإعلام وغيرها من المؤسسات الاجتماعية التى يعيش او يتفاعل معها الانسان.

جـ- توقعات الدور:

وهى الفكرة التى يحملها آخرون لهم أمنيتهم للشخص عما يجب أن يكون عليه سلوك شاغل الدور فى أدائه لحقوق وواجبات المركز الذى يشغله، فعلى سبيل المثال فإن الأب والأم يتوقعان من أبنهما الطالب دوراً معيناً فى الإنتظام بالدراسة واستذكار الدروس حتى يتم له تحقيق النجاح المرغوب ويطيع والديه ويعاون اخوته وهكذا بالنسبة للأوضاع والمكانات الأخرى التى تتطلب من شاغليها أدواراً معينة محددة.

والدور لا يعنى سلوكاً واحداً بل العديد من الأدوار الفرعية فالأب يقوم بالرعاية والتوجيه وتوفير فرص اللعب وغير ذلك - وهذه التوقعات قد تكون من المجتمع أو من المحيطين بالفرد.

د- وصف الدور:

لكى يقوم الفرد بأداء دوره بنجاح وفقاً لما يتوقعه منه المجتمع والآخرين فإنه يجب أن يكون هناك وصف وإطار محدد ومتفق عليه فى المجتمع لما يجب أن يقوم به شاغل هذا الدور- وما له من حقوق وما عليه من واجبات لشغله مكانة معينة، وبالتالى إذا لم يكن وصف الدور واضحاً فإن الفرد من الممكن أن يسلك سلوكاً قد لا يكون مناسباً وقد لا يقبله الأخرين أو المجتمع وهذا يقودنا إلى مفهوم آخر وهو غموض الدور وبعض جوانب متطلبات الدور يصنعها المؤسسة التى ينتمى رليها الفرد مثل الأسرة والمدرسة فقد تضع المدرسة مجموعة من اللوئح والقرارات التى تحد الأدوار.

هـ- أداء الأدوار:

أداء الأدوار Role Performance هو السلوك الواقعى فى دور معين - إن الدور الذى يؤديه الفرد ويختلف الدور المتوقع عن الدور المؤدى ولكن إذا زاد هنا الإختلاف عن حد معين فإنه تظهر مشكلات الدور.

و- الدور المدرك :

الدور المدرك Percioveal Role هوالدور كما يدركه القائم به وهو يختلف عن المتوقع نتيجة لتغير الفرد نتيجة لخبرته الخاصة واتصاله بالمؤسسات الأخرى، ومع التغير لدى الفرد والمجتمع فإن الدور المدرك من تغير الدور المتوقع فإذا اختلفت الأدوار (المتوقع - المدرك الفعلى) فإنه ينشأ صراع يتخذ أحد الأنماط التالية:

١- صراع داخلى للفرد: وذلك عندما يختلف كثيراً الدور المدرك عن الدور المتوقع ويضطر الفرد لأداء ما يراه المجتمع صحيحاً رغم رغبته الشديدة فى أن يؤدى الدور كما يدركه.

٢- صراع خارجى بين أفراد المجتمع (المجتمع والأسرة): وذلك عندما يختلف الدور المدرك عن المتوقع ويؤدى الفرد الدور كما يراه أو كما يدركه ومن هنا يختلف عن المحيطين به وقد يحاول استخدام بعض أساليب الملاحظة أوالإقناع أو الإجبار حتى يقوم بالدور كما يراه وقد ينجح فى هذا حتى يوافق على أداء الدور بهذه الصورة وقد لا يتجه ويستمر فى أداء دوره ولا يعبأ بنقد الآخرين ويتوقف هذا على النتائج المترتبة على اختلافه عن الآخرين وقدراته على مواجهة هذا الإختلاف وفقد الآخرين وتتوقف حدة الصراع على أهمية جانب الدور المتنازع عليه والجانب المطلوب تغيره فى أدوار الآخرين المشتركين فى الدور ومكانة الشخص شاغل الدور والبدائل المتاحة أمامه إذا ما إحتد الصراع.

ز- غموض الدور:

غموض الدور يعنى عدم وضوحه أو به إزدواجية كما أنه ليس هناك عدم اتفاق بين هيئات المجتمع ومنظماته على ما هو متوقع من هذا الدور ومتطلباته لذلك فحقوق وواجبات شاغلى الدور تكون غير محددة وغير واضحة - وبالتالى فإن غموض الدور الذى يوثر فى مدى فعالية الدور - فكلما كان الدور واضحاً محدداً كلما زادت فعاليته وقوته حيث ان شاغل الدور يكون على دراية بما له وما عليه وبالتالى فهو يؤدى دوره كما هو متوقع منه من قبل المجتمع دون أن يحدث الصراع فالأدوار الجديدة فى المجتمع قد تكون غير واضحة.

ح- مجموعة الأدوار:

إن اى فرد فى المجتمع لا يلعب دوراً واحداً ولكنه يلعب أكثر من دور وذلك لأنه يشغل أكثر من مكانة وأكثر من وضع اجتماعى فعلى سبيل المثال فإن أى شخص مثلاً عاملاً فى مصنع (وضع اجتماعى) وهنا يتطلب فيه أدوار معينة كالحضور فى المواعيد والقدرة على الإنتاج ودوره فى المنظمات العمالية وتجاه زملاءه ومرءوسيه لذلك إن وضع هذا الشخص كعامل فى مصنع يتطلب منه مجموعة أدوار مرتبطة بالوضع الإجتماعى وكذلك نأتى فى النهاية إلى مجموعة الأدوار الكلية التى تتكون من كل الأدوار التى يؤديها الفرد نتيجة لشغله أكثر من مكانة اجتماعية.

ط- صراع الأدوار:

أى تعارض التوقعات الخاصة بدور معين بالنسبة لشاغل مكانة معينة بحيث أن شاغل هذه المكانة لا يستطيع أن يقوم بها طالما فى نفس الوقت سواء كان ذلك فى داخل الدور نفسه أو بين الأدوار المرتبطة بالمركز وقد يؤدى صراع الأدوار إلى إحداث ضغوط نفسية لدى الفرد فى أداءه لدور معين وقد تعمل هذه الضغوط

إلى الدرجة التى تعوق الفرد من أداءه لدوره بشكل مقبول وفى هذه الحالة فعلى الفرد أن يبحث ويحاول حل هذه الصراعات بين الأدوار، ويظهر صراع الدور فى المواقف التى يدرك فيها شاغل الدور وجود توقعات متعارضة بينه وبين المشاركين معه فى نفس الدوروبشعر شاغل الدور والأطراف المشتركة معاً فى الدور بوجود شكل من أشكال التعارض يحول دون تحقيق واجبات أو توقعات الدور بالطريقة الملائمة - وأن نصدر الصراع قد يحدث نتيجة للآتى:

١- أن يكون توقعات الدور غيرواضحة أو غامضة:

حيث أشرنا إلى أن غموض الدور لا يساعد شاغله على أداءه بالصورة الملائمة ويتخبط فى أداءه لهذا الدور - مثلاً حين تنشأ وظيفة جديدة فى شركة أو مصنع ويكون متطلبات أداء هذاالدور غيرواضحة ومحددة فهنا شاغل هذا الدور قد يعرضه للصراع والوقوع فى المشاكل فى عملَه نتيجة لعدم وضوح دوره.

٢- قد ينشأ الصراع نتيجة لشغل الفرد لأكثر من مكانه وأداءه لأكثر من دور:

وهنا يكون الفرد غير قادر على الملائمة أو الموازنة بين كل هذه الأدوار التى يشغلها ما يجعله يعطى أكثر لدور معين على حساب دور آخر وهنا يحدث الصراع مثال الشخص الذى يعطى لعمله الكثير من الوقت على حساب اسرته واولاده مثلاً.

٣- قد يحدث الصراع نتيجة لأن التوقعات متعارضة فيما بينها:

فحين يشغل الفرد مكانة معينة فقد يكون هناك العديد من الأطراف التى تشترك معه وتتفاعل معه فى هذا الدور وقد يكون هناك تعارض بين توقعات كل هؤلاء المشتركين فى هذا الدور - فعلى سبيل المثال الأخصالى الإجتماعى الذى يعمل بمدرسة ثانوية فهنا موجه التربية الإجتماعية (المشرف على الأخصائى)

يتوقع منه أداء وظائف إجتماعية معينة تجاه الطلبة والمدرسة بالصورة التى يجب أن يكون عليها الأخصائى الإجتماعى المدرسى بينما ناظر المدرسة يتوقع من الأخصائى أداء أعمال معينة يغلب عليها الطابع الإدارى فهنا توقعات موجه التربية الاجتماعية وناظر المدرسة متعارضة بالنسبة لما يجب عليه الأخصائى الإجتمعى وهذا ما يؤدى إلى حدوث الصراع فى الأدوار لدى الأخصائى الإجتماعى.

وتختلف حدة الصراعات من شخص لآخر ومن موقف لآخر فبعض الصراعات قد تؤدى إلى ضغوط محددة ممكن للفرد تناولها ولكن فى بعض الأحيان قد تحدث اضطرابات شديدة وتحتاج إلى مساعدة من جانب الأخصائى الإجتمعى - وقد ينشأ الصراع من تفاوت المكانات الإجتماعية التى يشغلها الفرد فعلى سبيل المثال المرأة التى تشغل مكانة عالية فى عملها تقوم بأعمال تعتبرها متدنية فى المنزل.

ى- الشخصية والدور:

تعتبر الشخصية إحدى المحددات الأساسية للدور فإن التوافق أو التعارض بين جوانب الشخصية ومتطلبات الدور قد يكون مسئولاً عن نجاح الفرد أو فشله فى أداء دوره (فالبائع مثلاً لابد أن يكون صبوراً - مقنعاً) ما يترتب على ذلك من صعوبات فى أداء الدور الخاص بالتكيف الإجتماعى فى المجتمع ويحاول المجتمع الملائمة بين الشخصيات والدور أو الأدوار المسندة إليها عن طريق الإختيار حيث يتم إسناد الدور إلى من تتوافر فيه الصفات اللازمة لأداء هذا الدور ثم تعويده على القيام بهذا الدور عن طريق تدريبه على ذلك.

ك- درجة السماح:

ليست كل الأدوار على نفس الدرجة من الأهمية ولهذا فإن المجتمع لا يضع

الثواب والعقاب بنفس الدرجة على كل أجزاء الدور فحضور الطالب المحاضرات والإمتحان لا يساوى حضور النشاط الجامعى مثلاً فيتجاوز المسئولين بالجامعة عن عدم الاشتراك فى النشاط ولكن الغياب عن الإمتحان لا يمكن التجاوز عنه.

ل- الأدوار البارزة:

الأدوار البارزة Role Salince يفضل بعض الأفراد بعض الأدوار عن بعضها فبعض الأدوار يركز على أهمية المستقبل المهنى أكثر من المستقبل الأسرى مما يجعله يركز على الاستعداد التعليمى والمهنى على حساب الأدوار الأخرى ما يؤثر على دوره فى بعض المؤسسات التى ينتمى إليها.

م- الإنتقال من دور إلى آخر:

ينتقل الإنسان خلال حياته من دور لآخر عدة مرات، وقد يحدث ذلك لعدة أدوار فى وقت واحد أو تأخذ هذه العملية نمطين من التغيرات فأدوار تستجد وأخرى تفقد مثل الطالب الذى يتخرج من الجامعة يفقد دوره كطالب ويكتسب دور الموظف وليس انتقال الدور دائماً للأفضل إذ قد ينتقل من دور مرغوب فيه إلى دور آخر غير مرغوب.

وفى بعض الأحيان تتغير توقعات الدور على مر الزمن فالبنت وهى فى سن ١٢ غير توقعات الدور وهى فى سن العشرين.

وبالنظر إلى المكانة وارتباطها بالدور فإن هذا يقودنا إلى أن نقرر أن اكتساب دور جديد يؤدى إلى توقعات جديدة ويشير إلى موافقة مجتمعية (تصديق مجتمعى) وفى نفس الوقت فإن فقد الدور يقطع بعض الروابط بين الفرد والبناء الإجتماعى المرتبط بالدور السابق أى أن هذا التغير يتضن جوانب إيجابية وأخرى سلبية بالنسبة للفرد.

وقد يواجه الفرد بعض التغيرات المختلفة المرتبطة بالسن ففى بعض الأحيان تجد علاقة قوية بين العمر أو مرحلة الحياة والمكانة والأدوار الإجتماعية المرتبطة بهذا العمر فهناك العمر الرسمى للحصول على اشياء معينة او تأدية اشياء معينة قبل سن ١٦ سنة للحصول على البطاقة الشخصية، ١٨سنة لاستخراج رخصة القيادة أو الوصول إلى سن الرشد وما يتبع ذلك من حقوق التصرفات المالية أو عند الوصول إلى سن المعاش للموظف.

وتغير الدور له أربع ملامح تؤثر على درجة الصعوبة فى تقبل الدور الجديد نوجزها فيما يلى:

١- الأهمية المعيارية حيث أنه كلما كان للدور أهمية فى ثقافة المجتمع فإنها تشكل أهمية للفرد وبالتالى تفيد شغل مكانة ترتبط بدور هام فيصبح الإنتقال مرغوباً والعكس.

٢- كلما زاد شعور الفرد بفقد الدور حسب خبراته كلما زادت الصعوبات التى تواجهه لتغير الدور مثل بطل الرياضة عندما يكبر فى السن ويضطر للإشتراك فى مباريات محددة من الرياضة التى يجيدها.

٣- أثر التغير على أنماط السلوك فالصعوبة فى تغير الدور تعتمد على كمية الاضطرابات المترتبة على هذا التغير أى المترتبة على متطلبات الدور على فقد دور هام.

٤- عدد الأدوار التى يلعبها الشخص فى حياته وخبراته السابقة تؤثر على تقبل تغير الدوروالإنتقال إلى الدور الجديد وبعض الناس تستعد لتغير وليس بالضرورة أنهم يحبون التغير أو يرغبون فى الدور الجديد ولكنه ضرورة تحتمها ظروف الفرد مثل الإحالة للمعاش - وحتى الإنتقال إلى دور مرغوب يرتبط ببعض الصعوبات فقد يتطلب الدور الجديد بعض

المعلومات أو المهارات أو بعض الصفات الشخصية مما يجعل أداء الدور بشكل مناسب عملية شاقة إذا لم تتوافر هذه المتطلبات.

خامساً- النظرية التبادلية:

أصبح الإهتمام حالياً من قبل المنظرين والممارسين فى إمكانية بناء فكر منظم للممارسة يستند إلى أطر عملية يمكن الإستفادة منها فى المجالين النظرى والتطبيقى للمهنة، وذلك للإجابة على السؤالين التاليين:

١- ماهية المعطيات والنظريات الملائمة فى تفسير مشكلات واحتياجات واستجابات وواقع من تعامل معهم من أفراد وأسر وجماعات ومجتمعات محلية؟

٢- كيف يمكن التصدى للتغير أو التعديل ونوعية الوسائل والاستراتيجيات التى تحدد للممارس دوراً واضحاً للتأثير والتقويم؟

ونظرية التبادل الاجتماعى عند «جورج هومانز» كإحدى نظريات العلوم الإجتماعية والسلوكية تحاول تطويع قضاياها ومعطياتها فى تصور إطار للمارسة المهنية فى خدمة الجماعة وذلك وفقاً للأسس التالية:

١- وجود معطيات نظرية ولها مؤيدوها على الرغم من تحامل بعض الباحثين على أصولها ومصادرها بسبب ارتكازها على مبادئ اقتصادية.

٢- الحاجة إلى تدعيم للإطار النظرى والقيمى والتطبيقى لطريقة خدمة الجماعة بما يتضمنه من مبادئ وأهداف وما أسفرت عنه الإتجاهات المعاصرة فى هذا المجال.

نظرية التبادل الإجتماعى عند "هومانز Homans" :

ظهرت المساهمات الرئيسية فى مجال نظرية التبادل الإجتماعى من خلال كتابات "ثبت وكيلى Thibaut and Kelley 1959" وهومانز Homans 1961"، وبتربلاد Blau 1964).

أ- فلسفة النظرية :

تركز النظرية على النظر إلى سلوك الجماعة على مستوى الأفراد باعتبارهم أعضاء فى الجماعة وسلوك هؤلاء الأفراد وكأنهم مدفوعون بالرغبة فى تحقيق أعلى درجة من المنفعة الذاتية أو المصلحة الذاتية .

ب- الإفتراضات الأساسية للنظرية :

١- الأفراد يدخلون فى علاقات اجتماعية جديدة لأنهم يتوقعون المكافأة.

٢- تستمر العلاقات القديمة لأن الأفراد يجدون فى تلك العلاقات مايحقق لهم المنفعة وتلك تفوق التكلفة.

٣- توجد العديد من الاختيارات المفتوحة أمام الفرد، ولابد وأن يقرر أيهما يحقق له أكبر درجة من المنفعة أو الكسب.

٤- يدخل الناس فى التفاعل الاجتماعى وهم متوقعين ان ذلك التفاعل سوف يمدهم بنوع من الفائدة أو القيمة، ويطلق على تلك القيمة الإيجابية "المكافأة: فقد تكون مادية كالنقود أو غير مادية فى صورة نصيحة أو تقدير أو إظهار الاهتمام، أو أى شئ آخر يحقق قيمة للفرد.

٥- التفاعل يجعل فردين أو أكثر يشتركون فى تحقيق المكافأة، فإن كلا منهم لديه شئ ذو قيمة يقدمون للأخرين، وحتى يتركون من أخذ ماله قيمة منهم، وعليه يتضمن التبادل الاجتماعى، عملية تبادل الأخذ والعطاء.

السلوك الاجتماعى والسلوك الاجتماعى الأولى :

بدأ هومانز بتحديد هدفه فى "محاول تفسير السلوك الاجتماعى وليس وصفه فقط".

ويتضمن السلوك المقصود تفسيره ثلاث خصائص هى :

١- للسلوك صفة معينة هى أنه اجتماعى وتعنى أن الفرد حين يفعل بطرق مختلفة فإنه إما أن يكافأ Rweard أو على الأقل يعاقب Punished بسلوك فرد آخر.

٢- أفعال المواجهة من فرد نحو آخر لابد أن تكافأ أو على الأقل تعاقب من قبل الشخص وليس من فرد ثالث أكان فرداً أم تنظيماً.

٣- يمكن النظر إلى السلوك الفعلى Actual Behavior وليس معيار ذلك السلوك .

٤- المفهومات والمصطلحات :

١- السلوك الاجتماعى الأول : "هو تبادل المكافآت Reward والتكلفة Costs بين الأفراد " أو هو "تبادل المكافأة والعقوبات Punishments بين فردين على الأقل" .

٢- النشاط : هو مصطلح وصفى يشير إلى نوع السلوك الذى نتحدث عنه.

٣- العاطفة : لايعبر عنها بصورة لفظية فحسب وإن كانت تقدم لغة لها دلالات فى مجتمع معين أو هى الأنشطة الأخرى التى يمكن أن تدعم أو تعاقب السلوك.

٤- التفاعل : هو عدد الاتصالات الاجتماعية التى تحدث بين فرد وآخر مقارنة بعددها مع شخص ثالث، كما أنه تكرر السلوك وتواتره بمثابة

مقياس، لكمية النشاط، كما أنه عدد وحدات الأنشطة التى تصدر خلال فترة زمنية محددة.

يقسم هومانز أهم مكونات النظرية المستخدمة

أ-مصطلحات وصفية	ب- متغيرات الاساسية فى التفاعل
descriptive terms	Variables
ج- السلوك الفعلى	ء- السلوك اللفظى
مثل النشاط - القيمة Value	مثل أكثر قيمة Valuable
التكرار Frequency	التعاطف Enpthy

٥- قضايا النظرية :

قدم هومانز خمس قضايا هى :

أ- انه إذا حدث فى الماضى أن تمت مكافاة عن نشاط مؤقت معين، فإنه كلما كان الموقف المثير الراهن أكثر شبها بالموقف السابق، زاد احتمال تكرار أو تواتر النشاط.

ب- تكرار المكافآت وتكرار السلوك وذلك «أنه كلما تكرر مكافأة نشاط شخص أخر زاد احتمال صدور ذلك النشاط عن هذا الشخص».

جـ- كلما كانت وحدة نشاط فرد أكثر قيمة بالنسبة لشخص آخر، زاد إقدامه على النشاط الذى يلقى مكافاة من نشاط شخص.

ء- كلما تعدد فى الماضى القريب تلقى الفرد لنشاط مكافئ من شخص آخر قلت فى نظره اى وحدات أخرى من ذلك النشاط.

هـ- كلما فشل الفرد فى تحقيق تبادلات عادلة كلما أظهر الفرد قدراً من

الغضب Anger الى الغضب فى حد ذاته.

ومن تلك القضايا يمكن استخلاص بعض الموجهات الأساسية فيما يلى :

أ- يدخل الأفراد فى التفاعل الاجتماعى نتيجة لتوقع الحصول على مكافأة تمثل قيمة أو فائدة.

ب- تظهر الجماعات حينما يتكرر أشكال التبادل الاجتماعى بين افراد يتبادلون مكافآت بشكل ما.

ج- لدى كل فرد فى الجماعة شئ من القيمة يمكن أن يقدمه للآخرين.

ء- يتمثل التبادل الاجتماعى فى أنماط العلاقات الاجتماعية التى تتميز بالمواجهة والاتصال المباشر.

هـ- يتطلب حصول الفرد على مكافآت ضرورة تنازله أو تحمله شيئاً من التملفة، عادة نقل المنفعة التى يحصل عليها.

و- الأفعال الموجهة من فرد إلى آخر لابد أن تكافأ وعلى الأقل تعاقب من الشخص نفسه.

ز- تكرار النشاط الذى يصدر من فرد، يختلف على المثيرات المشابهة التى حصل خلالها على مكافآت.

ح- يتعلم الفرد متابعة الأنشطة التى تكفاه ويتجنب مايؤدى إلى العقوبات.

الجانب الأول ونعرض فيما يلى أهم جوانب النظرية :

معنى التبادلية : هومشاركة عناصر أساسية فى عملية التفاعل Interaction ومن خلال هذه المشاركة يتم التفاعل المستمر الذى يؤدى إلى تكوين العلاقات الاجتماعية الواضحة بين عناصر هذا التفاعل.

ويمكن للنموذج التبادلى أن يؤدى إلى تحديد وتوضيح مواقف معينة فى حياة الجماعة والنظر إليها على أنها سلوكيات إتصالية ينطبق عليها ماينطبق على عملية الاتصال - أى أن النموذج ينظر إلى كل ماحدث فى الحياة الجماعية على أنه سلوك إتصالى بمعنى أن سلوك يسلكه شخص فهو سلوك إتصالى فلكى تتم التبادلية لابد من الإتصال (ويقوم التبادل على التفاعل).

الجانب الثانى مكونات النظرية التبادلية :

١- يعتمد النموذج التبادلى على عملية التفاعل التى يشترك فيها الأخصائى والأعضاء Members بالجماعة والتى تستمر لفترة طويلة باستمرار هدف الجماعة وبناءا على أهداف المؤسسة وارتباطها برغبات الأعضاء حيث أن هناك جماعات إجبارية ترتبط بأهداف المؤسسة وهناك جماعات إجبارية ترتبط بحاجات ورغبات الأعضاء.

٢- يرتبط النموذج التبادلى بضرورة تحديد أنواع العلاقات التى تكونت داخل الجماعة فى إطار عملية التفاعل، وقد تكون هذه العلاقات رسمية أو علاقات غير رسمية لكنها تنتج بصفة خاصة نتيجة وجود العملية التبادلية بين أعضاء الجماعة.

٣- من المكونات الأساسية للنموذج التبادلى أيضا هى الأهداف الأساسية والمصلحة المشتركة لأعضاء الجماعة، خيث أن التبادلية فى خدمة الجماعة تعتبر من العمليات المؤثرة فى توجيه الأعضاء نحو تحقيق الهدف الجماعى أو قد يؤدى الهدف الجماعى أو قد يؤدى الهدف الجماعى نحو توجيه العملية التبادلية من خلال الحياة الجماعية.

٤- يرتبط النموذج التبادلى ارتباطا وثيقا بالبرنامج الذى تمارسه الجماعة وتوجيه الأخصائى ومايرتبط به من عمليات إتصالية مشتركة بين

الأعضاء والجماعة والأخصائى.

وعلينا أن ندرك أن البرنامج قد يكون ثمرة عمليات الاتصال المختلفة أو قد يكون البرنامج مؤديا إلى عملية إتصالية جديدة.

٥- يرتبط النموذج التبادلى بالإطار التنظيمى الوظيفى الذى تتميز به الجماعة دون غيرها من الجماعات، ويرتبط هذا التنظيم بقيام كل فرد بدوره الذى يجب أن يتميز به عن بقية الأعضاء، وفى إطار هذا التنظيم الوظيفى يتم تحقيق التبادلية - أى أنه لايستطيع الأعضاد القيام بالتبادلية فى إطار تنظيم جديد يعمل فى مواجهة تنظيم الجماعة لأن هذا يؤدى إلى صراعات وتفكك جماعى كما يحدث أحيانا فى نهاية مرحلة نمو الجماعة.

٦- تتكون التبادلية من المهارات Skills الاجتماعية والفنية والمهنية التى يمكن أن تستخدم فى إطار الحياة الجماعية، وكلما كان عضو الجماعة قادرا على المشاركة فى الموقف الجماعية مع الآخرين وكذلك كلما كان قادراً على نقل أفكاره للطرف الآخر واستقبال أفكار من هذا الطرف والارتباط بما يتوصل إليه فهنا يستطيع هذا الشخص أن يحقق التبادلية المطلوبة فى هذا الإطار.

٧- ترتكز التبادلية على طريق الإشباعات الخاصة بالأعضاء للمشاركة فى العملية التبادلية.

وقد ذكرت مدرسة التحليل التبادلى التى كان من روادها (توماس وارنر وديلفى راين) حيث أوضحا بأن هذه الإشباعات يمكن أن تحقق من خلال الموجهات الآتية :

أ- الإشباعات التى تتعلق بتكوين العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء وقد

تكون هذه الإشباعات سيكولوجية الإجتماعية فى المقام الأول.

ب- الإشباعات التى تتعلق بتحقيق الذات من خلال التحدث مع شخص أخر والإستماع إليه.

جـ- الإشباعات التى تتحقق من خلال القيام بالأدوار وتحقيق المسئوليات الاجتماعية أمام الآخرين وقد أطلق عليها أحيانا إشباعات الطرق الرسمية.

د- الإشباعات المتعلقة بالمساعدة الذاتية وهى ترتبط بأن الإنسان يدرك أنه يستطيع القيام بعمل معين وأنه يتم تكوين بعض الانطباعات عن بعض الأعضاء خلال العملية التبادلية.

الجانب الثالث أبعاد الممارسة من منظور النظرية :

أ- تكوين الجماعة والعضوية :

الأسس الخاصة بتكوين الجماعات وفق الإطار المقترح ومن منظور نظرية هوماتز وهى :

- يعتمد على تكوين الجماعات فى خدمة الجماعة على توفر دوافع أو رغبات أو اهتمامات مشتركة.

- لابد من إجراء دراسة مسبقة للأعضاء، تتضمن المشكلات والاحتياجات الشخصية والاجتماعية، والمهارات والخبرات والاهتمامات، إضافة إلى الخصائص أو الصفات السلوكية والتى منها الطريقة التى يسلك بها الفرد أو يتوقع أن يسلك بها استنادا إلى أدائه السابق.

- التجانس بين الأعضاء ذا أهمية، وذلك لأن الاختلاف أو عدم التجانس النسبى يعتبر أمر حيوى يزيد من فرص التبادل الاجتماعى بين الأعضاء

ويجب أن يتسق ذلك مع متطلبات المدخل المقترح.

ب- عملية التدخل Intervention Process :

تهدف عملية التدخل المهنى فى العمل مع الجماعات إلى تدعيم الأداء الاجتماعى Social functioning للأفراد عن طريق استثارة واستثمار التفاعلات والنشاطات والعواطف، ومايتولد عنها من مواقف اجتماعية تدعو إلى تكوين علاقات بين الأفراد يستمد منها الأعضاء مكافآت تقود إلى إشباع حاجاتهم وتؤكد ذواتهم وتساعدهم على التصدى لمشكلاتهم وتنمية مهاراتهم الاجتماعية.

فالتدخل وديناميات التبادل يتضمن التغيير فى السلوك أو انماط التغيير أو العواطف ومايرد إكسابه من سلوك أو تعديل فى الاتجاهات ومايصبو إليه الممارس وتدخلاته المهنية جانبين هما :

١- الدراسة الواقعية لشبكة التبادل Exchange Network.

٢- المساعدة التى يقدمها للأفراد ليتعلم كل منهم كيف يؤثر فى الآخرين، تأثيراً يستمد منه مكافأة، فى الوقت الذى يستجيب لتأثير الآخرين ليستمد منهم مكافأة متبادلة، ومن خلال تلك العملية الديناميكية، يسهم الأخصائى بخبراته ومهاراته فى عملية التدخل المهنى.

الجانب الرابع - أساليب التدخل ودور الممارس :

وتتلخص فيما يلى :

١- استعراض المكافأة المتوقع حصول الأعضاء عليها نتيجة ارتباطهم ومشاركتهم حياة الجماعة، ويتحدد دور الأخصائى فى إبراز مايملكه كل عضو فى الجماعة من مهارات أو خبرات أو قدرات وكل ما له قيمة فى نظر الآخرين.

٢- استثارة الأعضاء ليظهر كل منهم مالديه من قيمة قابلة للتبادل.

٣- استثارة التفاعل الذى يؤدى إلى إيحاء مواقف اجتماعية شبيهة بمواقف سابقة حصل خلالها الأعضاء على مكافآت.

٤- المساعدة فى تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات والتعامل مع الاهتمامات التى اجتمع الأعضاء حولها منذ بداية تكوين الجماعة.

٥- المساعدة فى تكوين وتنمية المعايير التى تتسق وأهداف المؤسسة والمجتمع ويتمثل دور الأخصائى فى توجيه واستمرار أنماط التبادل الاجتماعى وما يصاحبها من مكافآت.

٦- ضبط عملية التبادل، بحيث تكون المكافأة التى يحصل عليها الأعضاء تتسق ومايراد تعديله أو ركسابه من سلوك أو اتجاهات، ويفترض أن أسلوب التدخل يتطلب مايلى :

أ- المساعدة فى تدعيم السلوك الاجتماعى والمكافآت ذات الصبغة الاجتماعية المقبولة.

ب- الكف عن تدعيم السلوك والمكافآت ذات المردود غير الاجتماعى وغير المقبول ويتوقف نجاح ذلك الأسلوب على نوعية العلاقة بين الأخصائى

والجماعة وقدرة الأخصائى على استخدام وظيفته المستمدة من وظيفة المؤسسة.

٧- المساعدة فى تدعيم السلوك والنشاطات التى تحقق تبادلات اجتماعية عادلة وتجنب تلك التى تتضمن تبادلات غير عادلة.

٨- التدرج فى استثمار المنفعة الذاتية التى يحصل عليها أعضاء فى التوجه نحو أهداف اجتماعية أو مجتمعية عن طريق مساعدة الأخصائى للجماعة على توجيه برامجها نحو أهداف مجتمعية، والإسهام فى تغيير المجتمع.

جـ- الإنهاء :

وتتميز تلك المرحلة بخصائص منها :

- انسحاب بعض الأعضاء.

- رغبة البعض الآخر فى الانضمام إلى جماعات أخرى فى الوقت الذى يتمسك فيه بعض الأعضاء بالجماعة مع رغبة فى استمرارها.

- انخفاض نسبة التردد على اجتماعات الجماعة خاصة فى المؤسسات المفتوحة.

- وصول الجماعة إلى معظم أهدافها.

- قلة المكافأة التى يحصل عليها الأعضاء نتيجة لارتباطهم بالجماعة وأعضائها.

- تصبح عملية التبادل الاجتماعى غير ذات تأثير فى الحصول على مكافآت حيث تصل المنفعة - وبلغة الاقتصاد - إلى درجة المنفعة الحدية.

د- التقويم :

ويعنى جمع الأدلة التى تعين على معرفة التغيرات المصاحبة للجهود المهنية المبذولة خلال فترة زمنية معينة.

وتعتبر تلك العملية عملية معقدة يصعب تناولها بالتفصيل فى هذا المجال إلا أنه من منظور مدخلنا المقترح على الأخصائى أن يجيب على بعض التساؤلات منها مايلى :

١- ماهى أشكال التبادل الاجتماعى بين الأعضاء؟

٢- كيف تسهم أنماط التفاعل والنشاطات والعواطف فى نمو العلاقات بين الأعضاء؟

٣- هل أسهم التبادل الاجتماعى بين الأعضاء فى الحصول على مكافآت متبادلة عادلة؟

٤- ما أنواع المكافآت التى يحصل عليها الأعضاء ومدى اتساقها مع جوانب التغير المطلوب؟

٥- هل تؤدى المكافآت التى يحصل الأعضاء ومايترتب عليها من علاقات إلى تماسك الجماعة؟

٦- هل تؤدى المكافآت المتبادلة إلى تكوين المعايير؟

٧- ماطبيعة تلك المعايير وهل تتسق ومعايير المؤسسة والمجتمع؟

٨- هل المكافآت التى يحصل عليها الأعضاء تتسم بطابع التكرارية أم أنها موقفية وعارضة؟

٩- مادور الممارس فى تدعيم السلوك الاجتماعى المرغوب؟ وماهى أنماط التغيير فى الجوانب السلوكية والعلاقية والانفعالية؟ وهل كان للممارس

دوراً فى المساعدة على التغيير؟

الجانب الخامس- تفسير بعض مواقف الممارسة فى ضوء نظرية هومانز :

أ- الجماعات الفرعية Subgroups :

وهى مجموعة من الأفراد بينهم علاقات تجاذب تحقق لهم مكافأة متبادلة، فيزداد اتصال أعضائها بعضهم ببعض وبصورة متكررة أكثر من اتصالهم بباقى أفراد الجماعة الأصلية.

ب- مواقف التعاون والتنافس والصراع ويعنى التعاون Cooperation :

هى تلك الجهود المشتركة بين فردين أو أكثر من اجل تحقيق أهداف أو مصالح مشتركة ويبدو أن المصالح او الأهداف يمكن ان تلعب دوراً فى توفير مكافآت متبادلة يحصل عليها المشتركون نتيجة جهدهم المشترك سعياً لإنجاز تلك المصالح والأهداف.

المنافس أو التنافس Competition :

ويعنى كفاح من اجل أهداف معينة، ويتسم التفاعل بأنه منظم معيارياً وقد يكون مباشراً أو غير مباشر، شخصيا أو غير شخصى، ويبتعد عن نطاق القوة والضعف.

وفى ضوء نظرية التبادل الاجتماعى تفسير من خلال أن الأعضاء يتنافسون مع بعضهم البعض فى موقف لايتوفر فيه مكافآت فهم لايحصلون على مكافآت متبادلة أو لايكافئون بعضهم البعض، ويصاحب اختفاء المكافآت، استجابات عاطفية فى الضرورة أو العدوان.

الصراع Conflict :

هو اختفاء اشكال وانماط التفاعل نهائياً وبالتالى يقود ذلك إلى مكافآت متبادلة، وتنعدم المنفعة بوصفها ثمرة للعلاقات بين الأعضاء.

جـ- مواقف سوء التكيف والتى منها :

- **العضو الأنانى :** يرغب فى الحصول على مكافآت وغير قادر على تحمل التكلفة.
- **العضو العدوانى :** يتخذ من علاقاته وسيلة للحصول على مكافاة بالقوة.
- **العضو المعزول :** تقل مشاركته فيما يجرى من تفاعل، ومن ثم لايتوقع حصوله على مكافآت، وإذ ليس لديه شئ من القيمة يمكن أن يقدمه للآخرين.
- **العضو المنبوذ :** وترجع أسباب النبذ لعوامل متعددة منها الأنانية أو العدوانية أو عدم الامتثال لمعايير الجماعة ولكل عامل من العوامل السابقة تفسيره كما سبقت الإشارة.

ويتوقف تعامل الأخصائى مع تلك المواقف على :

١- تفهم حاجات ومشكلات العضو سيئ التكيف.

٢- موقف الجماعة واستجابات أفرادها.

٣- موقف الأخصائى وعلاقته بالعضو.

الجانب السادس - أوجه الاستفادة من النظرية فى خدمة الجماعة :

هناك بعض المحددات لاستخدام النظرية التبادلية وهى :

١- يتحدد استخدام هذه النظرية بارتباطها بمجال معين فيما يتعلق بالعمل

مع الجماعات أى أنه لابد أن تكون هناك ممارسة فعلية لاستخدام لايتخدام هذه النظرية بتحليل ماتم التوصل إليه.

٢- وضع بعض الجوانب التى توضح التأثيرات التى يمكن أن تتحقق فى شكل توقعات ناتجة عن عملية المساعدة التى يقوم بها الأخصائى وهذه التوقعات يجب أنه ترتبط بما يتم تحليله فى ضوء النموذج التبادلى.

٣- تحديد استخدام هذا النموذج من خلال وضوح كافة الجوانب المتعلقة بالعمل مع هذه الجماعة من حيث تحديد الأهداف وتوفير الموارد وتوزيع الأدوار وارتباط أخصائى الجماعة بالمبادئ والمهارات المتعلقة بالممارسة.

٤- تحديد استخدام النموذج التبادلى خلال فترة معينة ترتبط بالممارسة ولها مايميزها عن فترات أخرى كما أنها ترتبط بمرحلة معينة للنمو الذى يرتبط بحياة الجماعة.

٥- يتعين تحديد الجوانب الأساسية التى يستخدم فيها هذا النموذج التبادلى مثل تحليل العلاقات أو تحليل البرنامج أو تحليل أدوار الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة.

٦- يتوقف تكوين الجماعات فى خدمة الجماعة على توفر أهداف أو حاجات أو مشاعر أو اتجاهات أو مصالح أو أمال أو مشكلات مشتركة يدور حولها التفاعل، وتتخذ منذ البداية بوصفها ركيزة تمهد لتبادل المكافآت التى تشبع الاحتياجات وتحقق الأهداف.

٧- يتوقف استمرار الجماعة وفعاليتها على تكرار المكافآت المتبادلة بين الأعضاء عضو الجماعة - من منظور النظرية - هو فرد يسعى من خلال العلاقات الاجتماعية التى يعقدها مع غيره أو يتوقع أن يعقدها أن يحصل على مكافآت تمثل بالنسبة له قيمة إيجابية.

٨- عضو الجماعة قادر على العطاء، مهما كانت مشكلاته أو قدراته، فهو يمتلك شيئاً من القيمة أو شيئاً ذو قيمة يمكن أن يسهم بها نظير مايتوقع أن يحصل عليه من مكافآت ويتفق هذا مع القيم الفلسفية للخدمة الاجتماعية، من حيث الإيمان بقيمة الفرد وقدراته.

٩- قد يعجز الفرد من "العطاء" ومايحقق مكافآت ذات قيمة لغيره نظير علاقاتهم به. وقد يعجز عن التنازل ومايترتب عليه من عقوبات، ويحتاج الفرد لعملية استثارة واستثمار لما لديه من قدرات وإمكانيات، انطلاقاً من مبدأ قابلية تعديل السلوك الإنسانى المكتسب.

١٠- الجماعة فى خدمة الجماعة - من منظور النظرية - مجال يتوفر فيه فرص التبادل الاجتماعى من خلال مايسهم به كل عضو من نشاطات، ومايظهر ويعبر عنه من عواطف، ومن ثم يمكن استثمار نسق التفاعل والاتصال الناتج عن النشاطات والعواطف فى توفير فرص الحصول على مكافآت.

١١- الجماعة فى خدمة الجماعة أداة ووسيلة لإحداث التغيير فى الأفراد، بيد أن التغيير - تعديل أو إكساب أو تدعيم للسلوك والمهارات والخبرات والاتجاهات هو نتاج لعملية تبادل اجتماعى يفترض أنها تتسم فى تحقيق مكافآت للأعضاء نتيجة لانضمامهم للجماعة واستقرارهم فى عضويتها، وثمرة لعملية التعلم التى يسهم فيها الأخصائى خلال ممارسته لأدواره المهنية.

١٢- نوعية المكافأة من منظور عضو الجماعة، قد تختلف عما يتوقعه الأخصائى ويتطلب الأمر تعديل أو إعادة النظر فيما يحصل عليه العضو من مكافأة بحيث تكون القيمة أو المنفعة المشتقة ذات صبغة اجتماعية

تتسق ومايراد اكتسابه أو تعديله أو تغييره أو تدعيمه من سلوك.

١٣- المواقف والخبرات التى يمكن أن توفرها الجماعة، تمكن الأفراد من تعلم كيفية تبادل المكافآت مع أقرانه ويتفهم إمكانية قيام الأخصائى فى إيجاد تلك المواقف وتوفير الخبرات.

سادساً : نظرية القيادة :

أ- تعريف القيادة :

- القيادة تعريف بأنها "هى التأثير الفعال فى الآخرين ليؤدوا الأعمال التى يريد القائد إنجازها.
- وتعرف القيادة أيضا بأنها قدرة المدير فى التـرثير على المرؤوسين للعمل بحماس وثقة لإنجاز الأعمال المحدد لهم.
- كما تعرف بأنها القدرة على رقناع الآخرين بمحاولة تحقيق أهداف محددة بحماس.
- كما تعرف القيادة على أنها عملية ترشد الجماعة والأعضاء نحو التطور والنمو.

٢- أنواع القيادة :

١- القيادة الاستبدادية :

يتخذ القائد الاستبدادى قراراته بنفسه دون مشاركة من جانب المرؤوسين حيث يتم تحديد كل أوجه النشاط والإجراءات التى ستتبع دون استثارة مرؤوسيه لذلك يترتب على هذا النوع من القيادة عدم مخاطر فإذا كان القائد من النوع المستبد فإن استجابة العاملين لقرارته وأوامره قد تتسم بالسلبية أو بالصراع المستمر كما أنه فى حالة غياب القائد المستبد فإن الجماعة قد تفشل تماماً فى

عملها كما أن احتكار السلطة يحمل القائد تبعات مرهقة ويعرقل من إمكانية ظهور قادة آخريين داخل الجماعة وهى تقضى على القدرة على المبادأة ويعتبر القائد المستبد اقرب إلى الرئيس من القائد لأنه يتحكم فى تابعيه على غير إرادتهم.

٢- القيادة الديمقراطية :

يشارك القائد الديمقراطى مقترحات وأفكار الجماعة ويعمل على إيجاد قنوات الاتصال الفعالة فى التنظيم وتتميز القيادة الديمقراطية بالحرية فى ممارسة شئون الجماعة ومناقشة مشاكلها وفى هذا النوع من القيادة تنمو المبادأة والابتكار ويترتب على ذلك الحماس الجماعى فى العمل وسرعة وسهولة الوصول إلى الأهداف المحددة. وتوجد درجات متفاوتة من المشاركة الجماعية تتراوح مابين الموقف الذى يتشاور فيه القائد مع جماعته قبل اتخاذ القرار النهائى إلى الموقف الذى يعطى فيه القائد المشكلة إلى جماعته لاتخاذ القرار وفى كلتا الحالتين فالقائد يحتفظ بالسلطة النهائية ومسئوليته اتخاذ القرار وتؤدى القيادة الديمقراطية إلى رفع الروح المعنوية وزيادة التعاون والحماس فى العمل والإنجاز.

٣- القيادة الفوضوية :

يسمح للقائد الفوضوى للجماعة بحرية التصرف ولهم أن يفعلوا ما يشاءون فهم الذين يحددون الأهداف ويختارون الوصول إليها ويعمل كل فرد ما يرغبه فالقائد لايشترك اشتراكاً له أثره فى تنظيم شئون الجماعة والتنسيق بين وحداتها لهذا فإن من سمات هذه القيادة أزدواج الجهود وإضافة الكثير من الوقت وإهمال بعض النواحى الهامة فى أوجه النشاط ويغلب على تلك القيادة التوسع فى تفويض السلطة وعمومية التعليمات والتردد وعدم الاستقرار ومن النادر أن نجد هذا النوع فى الواقع العملى.

وعموماً فإن قائد الجماعة فى الواقع العملى يجب أن يغير من أساليبه (ديمقراطية .. استبدادى) بحيث يتلاءم مع التغيرات التى تحدث فى الجماعة بل أنه من خلال موقف واحد قد ينتقل من نوع إلى نوع للقيادة بغرض التلاؤم مع تلك المواقف.

(٣) نظريات القيادة :

تتعدد نظريات القيادة فى خدمة الجماعة بالتعدد فى سيكولوجية القيادة، وفيما يلى نتناول لأهم هذه النظريات :

أ- نظرية السمات :

ذكرت البحوث المبكرة عن القيادة على دراسة شخصية القائد وسمات القائد وخصائصه الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية ولقد قامت نظرية السمات فى أول الأمر على أن القيادة سمة موحدة يتميز بها القادة أينما وجدوا بصرف النظر عن نوع القائد أو الموقف أو الثقافة - إلا أن هذه النظرية لم تصمد أمام الواقع ذلك أن أنواعاً مختلفة من القيادة تنشأ فى الثقافات المختلفة - وصحيح أن هناك سمات معينة شائعة بين القادة إلا أن الدلائل لاتوصى بأن القيادة سمة موحدة وتشير نتائج البحوث والدراسات إلى أنه ليست هناك سمة عاملة أو دلائل موحدة تفسر القيادة على أساس سمات معينة فى كل المجالات.

وقد ركز البعض على توافر السمات الخاصة أو زيادة فى بعض السمات العادية أو توفر سمات فوق العادية وكانت معظم سمات القائد فيما مضى نظرة مبالغ فيها وتعبر عما يود الناس أن تكون ولاتدل على ماهو كائن فعلا - فظهرت قوائم من السمات مثل التدين والخيال والحدس وأحياناً الإتيان بما يشبه المعجزات - وتقدم البحث العلمى حول سمات القائد الجيد - ولم تعد تختار على أساس التراضى ولكنها أصبحت تشتق من نتائج الاختبارات والمقاييس العلمية التى

تطبق وتفسر بحرص وعناية - وأجريت الكثير من الدراسات عن السمات الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية للقادة - ولقد بذلت محاولات عديدة للوصول إلى معايير مناسبة يرجع إليها فى الحكم على القائد الجيد - ويلاحظ أن السمات والحقائق والقدرات التى تميز القائد تختلف من جماعة لأخرى حسب وظيفتها أو تغير هذه الوظيفة نتيجة للظروف الاجتماعية التى تمر بها الجماعة - والقائد ليس شخصاً يتصف بمجموعة محددة وثابتة من سمات الشخصية ولكنه ببساطة عضو من أعضاء الجماعة يدركه أعضاؤه بتكرار أكثر وثبات أكبر على أنه يكون سلوك تزثيرى على الجماعة ولاشك أن ظل أعضاء الجماعة تقريباً تحت بعض الظروف سوف يؤثرون على الآخرين ولذلك فإن التعرف على القادة ليس مسألة التمسك بوجود كل السمات مجتمعة، حتى لنجد أن التميز بين القادة وبين الأعضاء الأخرين النشطين يكون غير كامل والملاحظة الهامة التى نسوقها فى هذا الموضوع هى أن الفرق بين القائد والأتباع فيما يتعلق بسمات القادة إنما هى فرق فى الدرجة وليس فى النوع وأن الأهمية النسبية لهذه السمات تتوقف على طبيعة المواقف الاجتماعية التى توجد فيها الجماعة والأهداف التى تسعى الجماعة لتحقيقها وأن اهمية هذه السمات تتغير على مر الزمن بالنسبة للجماعة.

ولقد أسفرت نتائج البحوث والدراسات عن قوائم من سمات القائد الجيد نورد أهمها فيما يلى :

السمات الجسمية :

وهنا نجد أن القادة أميل إلى أن يكونوا أطول من الأتباع واثقل وزنا منهم خصوصاً حين يشترط فى القائد أن يكون أقوى من أعضاء الجماعة وحين يكون هدف الجماعة هو القتال مع غيرها وهنا نجد أن القادة أميل إلى أن يكونوا اكثر

حيوية وأوفر نشاطامن الأتباع.

السمات العقلية المعرفية :

وهنا نجد أن القادة أكثر تفوقاً من ناحية الذكاء العام عن الأتباع وخاصة فى الجماعات التى تكون ذات طبيعة أكاديمية - على أنه لوحظ أن القائد الذى تزيد نسبة ذكائه عن متوسط ذكاء أفراد الجماعة بأكثر من انحرافيين معيارين يكون الفارق بينه وبين الأتباع واضحاً فى الميول والقيم والاتجاهات مما يجعل التفاهم بين القائد والأتباع أكثر صعوبة مما لو كان ذكاؤه أقرب إلى متوسط ذكاء الجماعة، كذلك لوحظ أن القائد يميل إلى زن يكون اغنى ثقافة واثرى معرفة وأوسع أفقاً وابعد نظراً ولديه بصيرة والقدرة على التنبؤ بالمفاجآت والاستعداد لها وأحسن تصرف وأعلى مستوى فى الإدارك والتفكير وأفضل من حيث الطلاقة اللفظية وأحكم فى الحكم على الأشياء وأسرع فى اتخاذ القرارات.

السمات الانفعالية :

وهنا نجد أن القادة يتصفون بالثبات الانفعالى والنضج الانفعالى وقوة الإرادة والثقة فى النفس ومعرفة النفس وضبط النفس.

السمات الاجتماعية :

وهنا نجد أن القادة يتسمون أكثر من الآخرين بالإقناع وتشجيع روح التعاون بين الأعضاء والقدرة على التعامل مع الجماعة، كذلك نجد أن القائد أميل إلى الانبساطية وروح الفكاهة والمرح مع الأتباع والقدرة على الاحتفاظ بأعضاء الجماعة ومراعاة مشاعرهم وكسب ثقتهم فيه وثقتهم بأنفسهم وهو أكثر أعضاء الجماعة ميلاً إلى المشاركة والإسهام بشكل إيجابى فى النشاط الاجتماعى وأنه أكثر من حيث المهارة الاجتماعية وهو أقدر على خلق روح معنوية فى الجماعة وابرع فى لم شمل الجماعة والإبقاء عليها.

السمات العامة :

وهذه تشمل حسن المظهر المعقول والمحافظة على الوقت ومعرفة العمل والرلمام به والافتخار به والأمانة وحسن السمعة والتمتع بعادات شخصية حسنة والتمسك بالقيم الروحية والإنسانية والمعايير الاجتماعية والتواضع.

ب- القيادة فى ضوء النظرية الوظيفية :

والقيادة فى ضوء هذه النظرية هى القيام بالوظائف الجماعية التى تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها.

وينظر إلى القيادة هنا فى جملتها على أنها وظيفة تنظيمية محددة طبقاً للاطار الاجتماعى والثقافى.

لايهتم أصحاب هذه النظرية بالسؤال عن : كيف تتوزع الوظائف القيادية فى الجماعة؟ فقد يكون توزيع الوظائف القيادية على نطاق واسع وقد تكون ضيقا جدا لدرجة أن كل الوظائف القيادية تنحصر فى شخص واحد هو القائد.

وتتلخص أهم وظائف القائد فى الجماعة فيما يلى :

١- التخطيط : للأهداف القريبة المدى والبعيدة المدى.

٢- وضع السياسة : والقائد هنا تحرك فى إطار تحدد فيه الأهداف من خلال ثلاث مصادر هى (مصادر فوقية من السلطات العليا للجماعة) كما فى الجماعات العسكرية ومصادر تحتية نابعة من قرار اعضاء الجماعة ككل ومن القائد نفسه حيث تفوضه السلطة العليا أو الجماعة نفسها - فى حالة الثقة الكاملة فيه - فينفرد لوضع السياسة.

٣- مصدر الأيدلوجية : وهنا ينظر إلى القائد كأيديولوجى فهو كثير من

الأحيان قد يعمل كمصدر للأفكار والمعتقدات والقيم للأعضاء والجماعة.

٤-الخبرة : وهنا ينظر إلى القائد كخبير ومصدر الفنية الإدارية والمعرفة فى الجماعة.

٥-الإدارة والتنفيذ : وتحريك التفاعل الاجتماعى وتنسيق سياسة وزهداف الجماعة ومراقبة تنفيذ السياسة وتحقيق الأهداف.

٦-الحكم والوساطة : وهنا يكون القائد حكما ووسيطا فيما قد ينشب من صراعات أو مشاحنات داخل الجماعة.

٧-الثواب والعقاب : حيث يكون القائد هو مصدر الثواب والعقاب وهذا يمكنه من المحافظة على الضبط والربط فى الجماعة.

٨-نموذج للإقتداء : ويعتبر مثل أعلى للسلوك بالنسبة لأعضاء الجماعة.

٩-رمز الجماعة : واستمرارها فى أداء مهمتها.

١٠-صورة للأب : ورمز مثالى للتوحد والتقمص.

جـ- القيادة من منظور النظرية الموقفية :

وتنظر إلى وظائف القيادة والسلوك التى يعبر عنها والتى يقوم بها الفرد فى موقف معين على أنها هى القيادة، وتشير هذه النظرية إلى أن أى عضو فى الجماعة قد يصبح قائدهاً فى موقف يمكنه من القيام بالوظائف القيادية المناسبة لهذا الموقف، ومعروف أن الفرد الذى يكون قائداً فى موقف قد لايكون بالضرورة قائد فى موقف آخر، فقد يصلح الفرد لقيادة الجماعة فى وقت الحرب بينما لايصلح لقيادة الجماعة فى وقت السلم.

تتضمن هذه النظرية أن القائد لايمكن أن يظهر إلا إذا تهيأت الظروف فى

المواقف الاجتماعية لاستخدام إمكانياته القيادية - ويضرب أصحاب هذه النظرية الأمثال للناس بأن قادة الفكر والعباقرة والمخترعين من أمثال (أديسون مخترع الفوتوغراف)، (فورد مخترع السيارة) لو كانوا قد ظهروا فى القرن السابع عشر حيث لم يكن التقدم العلمى بهذا ويمهد الطريق لظهور عبقريتهما لما تيسر لهما تبوء المكانة التى حصلوا عليها حيث مهد التقدم العلمى لظهور هذه العبقرية.

د- القيادة فى إطار النظرية التفاعلية :

تقوم هذه النظرية على أساس التكامل والتفاعل بين كل المتغيرات الرئيسية فى القيادة وهى :

- القائد وشخصيته ونشاطه فى الجماعة.
- الأتباع (اتجاهاتهم - حاجاتهم - مشكلاتهم)
- الجماعة (بناؤها - العلاقات بين الأفراد - خصائصها وأهدافها وديناميكيتها).
- الموقف كما تحددها العوامل المادية وطبيعة العمل وظروفه.

وترتكز هذه النظرية على تفاعل القائد مع الأتباع وإدراك القائد لنفسه وإدراك الأتباع له وإدراكه لهم والإدارك المشترك بين كل من القائد والأتباع للجماعة والموقف.

وهكذا تقوم النظرية فى أساسها على أن القيادة عملية تفاعل اجتماعى فالقائد يجب زن يكون عضواً فى الجماعة يشاركها معاييرها وقيمتها واتجاهاتها وأهدافها وأمالها ومشكلاتها وسلوكها الاجتماعى - وحسب هذه النظرية لن يمكن التعرف على شخصية القائد وعلى الموقف الاجتماعى وعلى الفاعل بينهما.

هـ- القيادة فى اطار نظرية الرجل العظيم :

يؤكد أصحاب هذه النظرية أن بعض الرجال العظام يبرزون فى المجتمع لما يتسمون به من قدرات ومواهب عظيمة وخصائص وعبقرية غير عادية تجعل منهم قادة أيا كانت المواقف الاجتماعية التى يواجهونها ومن أوائل الدعاة إلى هذه النظرية "فرانسيس جالتون" Galton.

ومن أمثلة الرجال العظام الذين تردد ذكرهم كثيراً "تشرشل وأيزنهاور".

مدى استفادة طريقة خدمة الجماعة من نظريات القيادة :

- استفادة خدمة الجماعة من نظريات القيادة فى تنمية السلوك القيادى للأعضاء ومهاراتهم الشخصية من خلال الأدوار المختلفة التى يمارسونها فى الجماعة.

- حددت النظريات دور قائد الجماعة وسماته من خلال :

١- القوة كأساس للقيادة :

ارتبطت القيادة بالسلطة التى يمتلكها أخصائى الجماعة داخل الجماعة وخارجها والقدرة الحقيقية للأخصائى تعتمد على سبع أنواع من القوة :

(أ) قوة الارتباط : وهى التى تحدد الأفضلية فى الاهتمام بالأعضاء كمصدر لدراسة الجماعة واكتساب المواقف الجماعية من خلال المجالات.

(ب) قوة المعلومات : وتستخدم فيها المعلومات التى تسمح بتحديد احتياجات الآخرين.

(جـ) قوة الخبرة : وتستخدم فيها المعرفة والفهم والإدارك لتسهيل العمل مع الجماعة.

(د) قوة الشرعية : وهى استخدام المكانة والحقوق لاكتساب مكانة فى التنظيم

أو نظام المجتمع ككل للتزثير فى السلوك.

(هـ) القوة المرجعية : وتستخدم فى السمات الشخصية مثل التماثل والإعجاب والتى تنتج من العلاقات داخل الجماعة والتى تساعد أخصائى الجماعة على اكتساب باقى أعضاء الجماعة.

٢- تحديد مهارات قائد الجماعة :

جميع المهارات يجب أن يستخدمها الأخصائى مختلفة من حيث التفاعل ومحاولة التأثير فى مختلف عملات الجماعة.

أ- مهارات الإصغاء :

مهارات الإصغاء تعنى السلوك الغير لفظى مثل الاتصال بالعين أو الشكل (الجسم) أو السلوك اللفظى كالاتصال بالمشاعر مثل الاحترام والدفء والألفة والكرم والخلاص. ومهارات الاصغاء يمكن الاستفادة منها كأساس لإعادة مناخ الاحترام والتماسك بين أعضاء الجماعة.

ب- مهارات التعبير :

تعتبر مهارات التعبير مهمة فى تسهيل عمليات الجماعة والتعبير لفظياً وغير لفظياً وأخصائى الجماعة يكونوا قادرين على المشاركة بالتعبير عن آرائهم ومشاعرهم التى تكون هامة بالنسبة للمشكلات والأعمال والقضايا التى تواجه الجماعة.

ج- مهارات التجاوب :

مهارات التجاوب تسهل عمليات الجماعة وتساعد الجماعة ككل والأعضاء كزفراد على إنجاز الأعمال المختلفة التى تقوم بها الجماعة.

والأخصائيين يخططوا للتجاوب مع الأعضاء حيث يستنتج ردود الأفعال

الواضحة التى تؤثر على مستقبل عمليات الجماعة.

٤- مهارات التركيز :

يستطع أخصائى الجماعة تسهيل عمليات الجماعة عن طريق تركيزهم على التوجيهات الذاتية.

هذه المهارة تقوم على إيضاح وإعادة أو تكرار الاتصالات الخاصة التى تتم مع بعض الاعضاء الأمر الذى يتطلب النظر لمواقفهم أو أدوارهم.

٥- مهارة توجيه التفاعل فى الجماعة :

أخصائى الجماعة يعمل على توجيه تفاعلات الجماعة عن طريق الإرشادات الخاصة ويحدد من خلال ذلك كيفية اتصاله بأعضاء الجماعة عن طريق تشجيعهم الخاص على الحوار (الكلام) والمناقشة الفعالة.

والأخصائى يحاول تصحيح السلوكيات اللاتوافقية التى تواجه الجماعة.

٦- مهارة احتواء أعضاء الجماعة :

يجب على كل الأعضاء أن يبحثوا عن عملية الاحتواء والاهتمام ومناقشتها داخل الجماعة.

وأن يشعر الأعضاء بعدم الاحساس بالوحدة داخل الجماعة والمساعدة على الوجود المجتمعى والإحساس بالاختلاف من حيث الخبرة الحياتية الجماعية وأن يشجع أخصائى الجماعة الأعضاء على احتواء بعضهم البعض حتى لا تظهر المشكلات المختلفة داخل الجماعة.

٧- مهارة الدراسة وجمع المعلومات :

مهارة جمع المعلومات والدراسة تكون مفيدة فى تطوير وتنمية الخطط التى تؤثر على أنماط الاتصال داخل الجماعة والتى تقرر أن مهارات التفاعل تستخدم

لإنجاز أغراض الجماعة.

٨- المهارات الوصفية والذاتية :

أ- يساعد أخصائى الجماعة على تحديد ووصف المواقف الخاصة بالجماعة حتى لو كانت مواقف جزئية.

وتعتبر هذه المهارة من المهارات الجيدة حيث أنها تعمل على تحليل المشكلة أو العمل الذ يوجه الجماعة ووصف وتحديد نوع المشكلة.

ب- الحصول على المعلومات بالأسئلة والتفسير :

١- الأخصائيون يوضحوا المشكلة أو المهمة لتوسيع المجال أمام العمل مع الجماعة للحصول على المعلومات الإضافية والاستفادة من كل الأعضاء.

٢- يهتم الأخصائى بالأسئلة وإيضاحها ومحاولة الإجابة عليها.

جـ- التخليص والإيجاز :

- عند محاولة مناقشة المعلومات عن المشكلات أو المهمات ونركز فى ذلك على الجماعة نفسها والأخصائى يستطيع أن يستخدم مهارة التخليص والإجاز.

- ومهارات التلخيص تعطى الأعضاء والأخصائى الفرصة فى الأخذ فى الاعتبار الخطوات القادمة لحل المشكلات والسماح للأعضاء بالمنافسة وتحديد الإدراكات التى يجب أن تنجز داخل الجماعة عن طريق تلخيص الأخصائى.

- والمهارة فى الإيجاز تساعد على تحديد دوافع أعضاء الجماعة فى العمل الجماعى والخصائص المختلفة للمشكلة.

د- مهارات التحليل :

الأخصائى يستخدم مهارات التحليل فى تحليل المعلومات ودراسة العمليات المختلفة داخل الجماعة.

ومهارات التحليل تشتمل على تحديد أنماط المعلومات وكذلك البيانات ووجود المعلومات الدقيقة وتأسيس الميكانيزمات أو الخطط لتطوير الجمكاعة وكيفية الحصول على المعلومة الكاملة أو الدراسة.

٩- مهارة الاستقرار والموضوعية :

تعنى قدرة القائد على التحكم فى تصرفاته وانفعالاته حيث أنه يتعامل مع متغيرات عديدة وجماعات مختلفة فى طبائعهم وسلوكهم. كذلك قدرته على تشخيص وتحليل المواقف تحليلا بعيدا عن التحيز حتى يستطيع الوصول إلى القرار الرشيد.

١٠- المهارة الشخصية :

تعنى القدرة على اجتذاب الغير وتطويعهم واحترامهم الشخصية ويتطلب ذلك الشخصية القوية والتوازن النفسى والقدرة على حوز الثقة.

١١- قوة المكافأة :

الاستخدام الجماعى للمكافآت للتأثير على سلوك الآخرين والقدرة على الاقناع وتحقيق مستويات مقدمة من المشاركة.

١٢- قوة الجبر :

استخدام العقاب بسبب الفشل والذى يؤدى إلى تأثير سلبى للجماعة.

٣- مهارات قيادة الجماعة :

هى السلوك او الأنشطة التى تساعد الجماعة على إنجاز الغرض والأعمال

التى تؤدى إلى إنجاز هدف الجماعة.

٤- تحديد الجماعة لواجبات ومسئوليات قائد الجماعة :

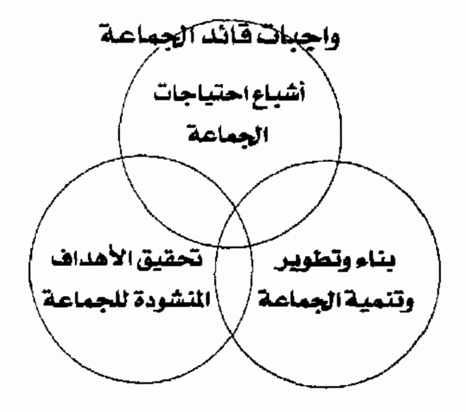
فالقائد يجب عليه أن يعمل بمجموعة من الواجبات وهى :

أولاً : إشباع احتياجات الجماعة.

ثانياً : بناء وتطوير وتنمية الجماعة بطريقة فعالة.

ثالثاً : تحقيق الأهداف المنشودة للجماعة.

ويوضح الشكل التالى الواجبات السابقة



يتضح من الشكل السابق:

إن الأسلوب الذى يتبعه القائد الناجح يجب أن يقوم على أساس إشباع احتياجات الجماعة المعنوية وإلا فقد القائد محبة الجماعة واحترامهم وتعاونهم معه فى إنجاز العمل والملاحظ فى كثير من الحالات إن رغبة الجماعة فى

التعاون مع قائدهم لتحقيق الأهداف وتنفيذ القرارات تتوقف على مدى قدرة القائد فى العمل على إشباع احتياجاتهم الخاصة ولهذا يعمل القائد على الدفاع عن مصالح الجماعة ويسعى للحصول مع المؤسسة فعليه أن يعمل على التوفيق بين مصالح الطرفين وذلك بإقناع أعضاء الجماعة بضرورة التوفيق بينهم وبين مصالح المؤسسة كوحدة واحدة.

ثانياً : بناء وتطوير وتنمية الجماعة :

نظراً لاختلاف الجماعات من حيث الجماعات الصغيرة، الجماعات الكبيرة أصبح من الضرورى على قائدى الجماعات أن يكون هناك تناسق وتكامل لأداء مختلف الأنشطة وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال قيادة ناجحة تعمل على تحقيق الأهداف وإنجاز أعمال الجماعة ولكى ينجح القائد فى بناء وتطوير الجماعة بصورة فعالة عليه أن يقوم بالآتى :

١- عقد اجتماعات دورية للجماعة بهدف توضيح الأهداف والإنجازات المطلوبة والتعرف على آراء الأعضاء ومقترحاتهم بهدف التطوير والأخذ بها ما أمكن فى حل المشكلات التى تحدث بين الأعضاء.

٢- المساواة العادلة بين الأعضاء فى توزيع المسئوليات.

٣- إحساس أعضاء الجماعة بأهميتهم وقيمتهم داخل الجماعة وتنمية روح التعاون بين بعضهم البعض.

٤- إقامة علاقات الصداقة والمحبة بين القائد وأعضاء الجماعة.

٥- مشاركة الأعضاء فى تحديد الأهداف وفى اختيارهم للبرامج التى تنظم العمل داخل الجماعة وتعمل على حل المشكلات وصنع القرارات.

٦- تدريب أعضاء الجماعة بصفة مستمرة على البرامج الحديثة التى تفيد

الجماعة.

٧- نشر القيم الإيجابية بين أعضاء الجماعة كالانضباط والإخلاص فى أداء العمل.

٨- تقويم أداء أعضاء الجماعة بهدف التعرف على قدراتهم واحتياجاتهم.

ثالثاً : تحقيق الأهداف المنشودة :

ينبغى على قائد الجماعة لتحقيق الأهداف المنشودة مراعاة مايلى :

١- التخطيط لعمل الجماعة بما يسمح بإنجاز الأعمال فى المواعيد المحددة والمعرفة الجيدة والواضحة للأهداف المطلوبة.

٢- تحديد وتوفير كافة الإمكانيات للجماعة.

٣- التأكد من تنظيم الجماعة وإعطاء المسئوليات والأدوار للأعضاء.

٤- رقابة ومتابعة وتنفيذ الخطط عن طريق السجلات والتقارير.

٥- محاولة الحد من الضغوط والمشكلات التى تتعرض لها الجماعة.

٦- تنظيم الوقت بطريقة فعالة.

سابعاً : نظرية الاتصال :

١- ماهية الأتصال وعناصره وأنواعه :

يركز علماء النفس والاجتماع والمهتمين بالاتصال على أن الاتصال هو السلوك اللفظى أو المكتوب الذى يستخدمه أحد الأطراف للتزثير على الطرف الآخر.

هناك تعريفاً آخر للاتصال وهو :

" استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبادل المعلومات" والاتصال

من وجهة نظر أخرى هو :

"عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال أشياء" وينظر بعض العلماء إلى العلاقات والتفاعلات على إنهاء اتصال ولذلك يعرف الأتصال على أنه وضع الأفكار فى صياغة (رسالة) وفى وسيلة مناسبة، بحيث يمكن أن يتضمنها الطرف الآخر ويتصرف بالشكل المطلوب.

أما علماء نظم المعلومات فينظروا إلى الاتصال على أنه "استقبال وترمز، وتخزين، وتحليل، واسترجاع، وعرض وإرسال المعلومات".

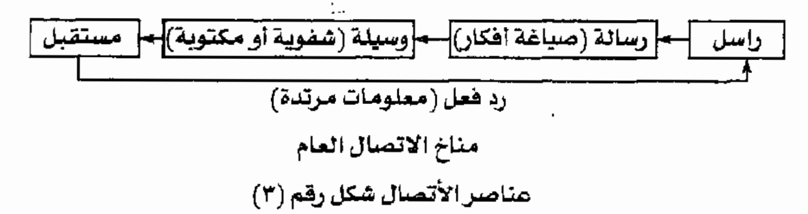
ومن خلال التعريفات السابقة يمكن أن نقول أن الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الأخر.

٣- عناصر الاتصال :

١ – المرسل Sender :

هو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التى يود أن ينقلها إلى طرق أخرى. وهو فى ذلك متأثر بطريقة فهمه وتفسير وحكمه على هذه الأفكار (أو مايطلق عليه الإدراك) كما أنه يتأثر فى ذلك بخبرته وخلفتيه من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات الصلة، وهو مايطلق عليه بالتعلم أو الخبرة المكتسبة كما تتأثر الأفكار والمعلومات والمعانى التى لدى الراسل بالمكونات الخاصة بالاهتمامات والميول الشخصية للراسل وأيضا القيم والانفعالات والحاجات الشخصية لهذا الراسل (وماهو مايطلق عليه بالشخصية).

شكل يوضح مكونات عملية الاتصال



عناصر الأتصال شكل رقم (٣)

٢- الرسالة Message :

وهو عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معانى مشتركة بين الرسالة والمستقبل. وتحويل الأفكار قد يأخذ أشكال عديدة منها الرموز التالية: (الكلمات، الحركات، الأصوات، الحروف، الأرقام، الصور، السكون، وتعبيرات الوجه والجسم، التلامس والمصافحة والصراخ والهمسات).

٣- الوسيلة Media :

على الراسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً و تأثيراً وفاعلية على من يستقبلها وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال فمنها المنطوق (أو الشفهى) كالمقابلات الشخصية، والاجتماعات، واللجان، والتليفون والندوات، والمحادثات الشخصية، والمؤتمرات، وهناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات، والمذكرات والتقارير والمجلات والمنشورات واللوائح.

٤- المستقبل Receiver :

يستقبل الطرف الآخر الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ويختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطى لها معانى ودلالات.

٥- الرد (المعلومات المرتدة) Feedback :

يقوم المستقبل بناءاً على ما تلقاه من معلومات وإدراكه وفهمه وتفسيره لها بالرد على ماتلقاه من معلومات، وهنا ينقلب المستقبل إلى راسل لرسالة معينة ومستخدماً وسائل معينة ويتكرر الأمر فى الإرسال والاستقبال.

٦- بيئة الأتصال Environment :

يحيط عملية الأتصال بيئة عزيزة فى مكوناتها فهناك أشخاص آخرين

محيطين بكل من الراسل والمستقبل وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال، وأصوات ورموز وأماكن وعلاقات. وكل هذا قد يسهل أو يعيق أو يحذف أو يضيف أو يسير أو يشوش على الأتصال.

٣- أنواع الاتصال :

١- الاتصال من حيث الوسائل المستخدمة :

أ- الاتصال اللفظى : وهو يستخدم فيه اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل.

ب- الأتصال غير اللفظى : تعتمد على اللغة غير اللفظية (الإشارات).

٢- نوع الاتصال من حيث درجة تأثيره :

أ- الاتصال الشخصى : تبادل المعلومات والأفكار بين الأشخاص وجهاً لوجه حيث يصبح المرسل والمستقبل وجها لوجه.

ب- الاتصال الجماهيرى : يقصد بها نقل المعلومات والأفكار إلى عدد كبير من الأفراد مباشرة.

٣- نوع الاتصال من حيث اتجاهه :

أ- الاتصال الهابط : يعنى عملية تفاعل تبدا من اعلى إلى أسفل أى من الرئيس إلى المرؤوسين.

ب - الاتصال الصاعد : يعنى عملية تفاعل تبدا من زسفل إلى أعلى أى من المرؤوسين إلى الرئيس.

جـ- الاتصال الصاعد - الهابط : يعنى ان التفاعل يحدث فى اتجاهين أى لاياخذ الرئيس قراراً إلا بموافقة المرؤوسين وتبادل الآراء.

٤- المكونات النظرية لنظرية الاتصال :

يقصد بنظرية الاتصال "ذلك العلمى الذى يربط أجزاء وأطراف الاتصال". وقد تعددت نظريات الاتصال .

أ- النظرية الكلاسيكية :

تحدد النظرية الاتصال فى كونه وسيلة للتعرف على العالم الداخلى للجماعات والأفراد، وكوسيلة لإقناعهم بآدميتهم، وكوسيلة لرفع كفاءة الأفراد والرضا عن العمل.

ب- نظرية النظم System Theory :

والتى تنظر إلى المنظمات باعتبارها نظام إجتماعى فهى تحدد إن الأتصال هو نظام إجتماعى يصمم أفراد أو أهداف واتجاهات نفسية ودوافع مشتركة بين الأفراد، فترى إن النظام الاجتماعى لن يستقيم دون وجود اتصالات تؤثر منه بحيوية وترى نظرية النظم فى الاتصال :

١- إن الاتصالات هى جزء من النظام الاجتماعى للعمل تؤثر فيه وتتأثر به.

٢- إن الاتصالات هى الوسيلة لربط النظام الاجتماعى بالبيئة المحيطة للمنظمات.

٣- يعتمد التوازن داخل النظام الاجتماعى على وجود نظام متكامل من الاتصالات الذى يربط أجزاءه وأفراده.

٤- أنه باختلاف الظروف (مثل أطراف للاتصال، وموضوع الاتصال وغيرها) يمكن أن يختلف نظام ووسائل الاتصال، أى أن الوسيلة تختلف لكى تتناسب مع الظروف.

جـ- النظرية الموقفية Contingency Theory :

كإمتداد لنظرية النظم، تقدم تأكيد لأهمية اختلاف الظروف والبيئة المحيطة على عملية الاتصال وتفترض هذه النظرية أنه ليس هناك طريقة واحدة لزداء العمل الاجتماعى وإن هناك طرقا عديدة لذلك ويستند ذلك على نوع العمل والظروف المحيطة ويمكن للنظام أن يتقبل هذا الاختلاف وصولاً إلى افضل أنواع الأتصال من حيث نقل المعلومات وتوضيحها للمعنيين وتوفيرها.

د- نظرية المعلومات Information Theory :

ترى إن الاتصالات عبارة عن مجموعة الأنشطة الخاصة باستقبال المعلومات، وترميزها وتخزينها وتحليلها واستعادتها وعرضها.

هـ- نظرية كولن فى الاتصال :

تعتبر نظرية كولن من النظريات الحديثة الرائدة فى مجال الأتصال، والتى استخدام فيها بعض المصطلحات المستعارة من العلوم الكهربائية والإلكترونية مثل :

١- المرسل	٢- الرسالة	٣- التدفق
٤- المستقبل	٥- رجع الصدى أو التغذية العكسية.	

وتعتمد هذه النظرية على عقل الإنسان باعتبار المركز الرئيسى للاتصال بالنسبة للإنسان، سواء فى الاتصال أو الاستقبال ذلك أن العقل هو الذى يصوغ الرسالة التى يتولى الج توصيلها إلى المستقبل. ويمكن فى العقل - أيضا - الإدراك الذى يتولى استيعاب الرسائل، بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التذكر والإنتباه التى تساعد على إرسال واستقبال تلك الرسائل.

ويمكن تلخيص الموقف الأتصال فى نظرية "كولن" على النحو التالى :

١- المرسل الذى يستمد من عقله الرسالة التى يرغب فى توصيلها إلى شخص آخر.

٢- الرسالة التى يصوغها بعقله فى شكل يمكن إدراكه من المرسل إليه.

٣- المستقبل الذى يستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدارك والانتباه فى استيعاب تلك الرسالة.

٤- التغذية العكسية أو رجع الصدى وهى الاستجابة للرسالة (المثير) تلك التى تعود إلى المرسل وبذلك تكتمل الدورة الاتصالية.

ويلاحظ أن تلك النظرية تعتمد كلية على الدراسات النفسية، وتعتبر من النظريات المتكاملة لقيامها على أساس أن الاتصال دورة مستمرة.

و- نظرية "ستيفنسون Stenenson" :

ربط ستيفنسون بين "نظريته فى الاتصال" و "ومدى الاستفادة وإشباع الرغبات" على أساس أن المستقبل يشعر بالاستغراق والمتعة فيما يقرأ أو يشاهد لاسيما فى الاتصال الجمعى، فمن الضرورى أن تتخلل العملية الاتصالية بعض القطع الموسيقية أو الأغنيات الخفيفة لتقليل حالة الضغط الأعلامى على المستقبل.

ومن ثم يستمر التدفق الاعلامى بعد وقفات قليلة لأراحة المشاهد أو المستعين. وتلك هى النظرية السائد فى أجهزة الاتصال الجمعى المصرى، ولاسيما الإذاعة والتليفزيون.

وربط "ستيفنسون" كذلك بين الاتصال وتكوين الرأى العام والأرتقاء بالأذواق العامة والثقافة عن طريق مايقدم للناس من مواد امتاعية مثل المسرحيات والتمثيليات ومانيشر من قصص وروايات وأشعار.

ويلاحظ أن الموقف الأتصالى فى هذه النظرية من شروطه :

١- إلزام المرسل بأيدولوجيا المجتمع التى من أهدافها ربط المواطنين بمجتمعهم والارتقاء بأذواقهم فى مختلف النواحى الاجتماعية والثقافية ... الخ.

٢- صياغة الرسالة فى أسلوب شيق يعتمد على الإمتاع بشكل يجعل المستقبل على اتصال مستمر بمصادر المعلومات.

٣- إتاحة الفرصة للمستقبل للدخول فى حوار مع المرسل حتى يؤدى الاتصال تكوين رأى عام مستنير يعتمد على الحقائق الواضحة.

ز- نظرية "اسفيروس Asvenos" فى الاتصال :

لقد تناول "اسفيروس" الاتصال لأول مرة كظاهرة اجتماعية، ومن ثم تميز نظريته بالعمق والبعد عن الأساليب الدعائية والإعلامية، حيث لم يذكر على أجهزة ووسائل الاتصال، وإنما ركز على العملية الاتصالية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذى يحقق فى المجتمع وعلى الارتباط ببقية الظواهر الاجتماعية الأخرى. وبذلك أعاد الاتصال موضوعاً إنسانياً بالدرجة الأولى. وأكد أن الاتصال من أقدم الظواهر الاجتماعيةالأخرى المتصلة به وليس من خلال الصحف والإذاعات والتليفزيون والسينما وما إلى ذلك.

وأضاف أنه كان هدف الأتصال هو زيادة تماسك المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة فإن الوسيلة إلى ذلك سواء أخذت شكل التعبير الظاهرى مثل الكلام أو الغناء أو التمثيل أو الموسيقى أو الفن التشكيلى ليست هى بيت القصيد، وإنما المهم هنا هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية على أساس أن ظاهرة الأتصال الاجتماعى هى القوة الديناميية فى المجتمع لقيامه على الأخذ والعطاء، أى الأرسال والاستقبال المتفاعلين.

وقد رفض "اسفيروس" المفهوم الاعلامى للاتصال ذلك المفهوم الذى يتوهم أن المسألة مجرد أخبار تعطى وجماهير تتلقى هذه الأخبار، وإنما الأتصال وظيفة العمل على التمدين او التحديث او الانبعاث والحركة. ومن هنا فأن الاتصال الفكرى فى المجتمع هو الذى يشحذ حركة التفاعل الاجتماعى.

وعلى ذلك يصبح المجتمع فى نظرية "اسفيروس" هو المرسل وهو المستقبل.

وعلى ذلك فإن الموقف الاتصالى فى هذه النظرية يقوم على :

١- المرسل وهو المجتمع.

٢- الرسالة وهى التعبير الموضوعى عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

٣- المستقبل وهو المجتمع أيضاً.

٤- وسائل الاتصال مثل الإذاعة، التليفزيون والصحف، هى المنابر التى لا يرتقيها القادة السياسيون فحسب، وإنما يجب أن يرتقيها الجماهير أيضاً، لكى تعبر عن مطالبها وآمالها، ولكى تشترك بالرأى فى إدارة شئون المجتمع التى ليست حكراً لأحد.

ح- نظرية "ويفروشانون Wefarshanon" فى الاتصال :

. يمكن تجزئة النظرية التى تعتمد على الرياضة فى الأتصال من خلال موقف إتصالى بين أخصائى اجتماعى ومبحوث فى موقف من مواقف خدمة الفرد، حيث :

١- المرسل (أخصائى اجتماعى) : ينتخب أو يختار رسالة (مجموعة توجيهات يرغب فى توصيلها إلى المستقبل "مبحوث") الأمر الذى يضطر المرسل إلى تحويل رسالته إلى شكل أو هيئة أو رمز بحيث يمكن نقلها عبر قنوات

الأتصال إلى المستقبل (المبحوث) وبذلك يكون عقل الأخصائى الاجتماعى هو مصدر المعلومات.

٢- الرسالة : وهى عبارة عن مجموعة توجيهات بين أخصائى اجتماعى إلى مبحوث، يتولى صوت الأخصائى الاجتماعى توصيلها، وتقوم الموجات الصوتية بدور قناة الاتصال الرئيسية لعملية الأتصال، غير أنه فى هذه الحالة يمكن أن تكون عملية نقل المعلومات محكمة أو دقيقة، فالرموز التى تنقل بواسطة مصدر المعلومات قد لاتعتبر تماماً عن النتائج الموجودة حيث قد تطمسها إضافات أو مبالغات ... غير ضرورية مثل تلك الأخطاء التى قد تقع فى عملية إرسال برقية تلغرافية سواء خلال تلقيها أو نقلها بجهاز التلغراف.

٣- المستقبل : وهو الذى يتلقى الرسالة ويقوم بتحويلها إلى الشكل أو الرمز الذى كان عليه فى هيئته الأولى، وبذلك يكون عقل المبحوث هو الهدف الذى يرمى الأخصائى الاجتماعى إلى الوصول التوجيهات إليه. على حين تمثل إذن المبحوث جهاز الاستقبال الذى يتلقى المعلومات.

وقد استفادت طريقة خدمة الجماعة من تلك النظرية حيث أن الإنسان يعيش فى جماعات والجماعات تتحرك وتتطور نتيجة عوامل متعددة متداخلة وترابطها ببعضها شبكة دقيقة مترابطة من العلاقات، هذه العلاقات تأخذ صورتها فى شكل افعال وأقوال واتصالات مؤثر فى الجماعة وتتاثر بها ولاشك أن الانسان يشعر عادة باحتياج قوى إلى الاتصال بالغير وهذا الاحتياج يبدو من القوة حدا يجعل الانسان مستعدا لاشباعه فالرنسان بطبيعته يسعى إلى علاقات شخصية وثيقة. ولكى يتم اتصال انسانى ناجح يؤدى إلى نشأة مثل هذه العلاقات الوثيقة فيجب أن يتفهم كل فرد مايرسله اليه الفرد الاخر وتتدخل

السمات الشخصية للفرد فى تسهيل أو الاتصال مع الآخرين.

وإذا ماوضعنا فى الاعتبار أن الفروق الفردية تؤثر فى عملية الاتصال الإنسانى لذلك فإن جماعة مكونة على أساس مرسوم أى روعى فى تكوينها اختلاف أو تشابه شخصيات الأعضاء يمكن افتراض انسيابية الاتصال أو تعطله فى مثل هذه الجماعة، ولكن لايجب أن يقودنا ذلك إلى التسرع فى الاستنتاج بأن التقارب الشديد بين طباع القادة الأعضاء يوفر الظروف المثالية للاتصال الإنسانى والعلاقات الوثيقة وتضامن الجماعة وقد أوضحت الدراسات أن التشابة الشديد أو الاختلاف الشديد بين سمات شخصيات الأعضاء يعرقل الاتصال الإنسانى والفهم المتبادل، فالشخص الذى يسعى إلى غيره لايريد تكرار لنفسه كما أنه لايريد شخصيا يختلف عنه إلى حد ليس بالقليل بحيث لا يجد بسهولة شيئا مشتركا بينهما، وهذا الافتراض عم ببعض الدراسات التجريبية إذا أوضحت دراسة على مقدرة إيصال معنى انفعاليا وهو ان التوافق الشديد بين الأفراد كان مرتبطا بإدراك عال نسبيا بين المرسل والمستقبل فى حين أن انخفاض التشابة بين الأشخاص كان مرتبطا بإدراك قليل بالجهود التى تبذل لإيصال ذلك المعنى الانفعالى.

وتتفاوت فاعلية الأتصال الإنسانى حسب نوع الخبرة المراد توصيلها للآخرين، فالخبرة العقلية. مثلا تعتمد فى نقلها على مستوى من المقدرة العقلية مدعم بتدريب معين وخلفية ثقافية تجعل نقل الخبرة العقلية أمرا ممكنا.

وفى حياة الجماعة يجب أن تكون عملية الاتصال متعددة للأطراف أى لا يكون الاتصال تسلطيا من جانب واحد فيجب أن يكون الاتصال الإنسانى فى الجماعة متضمنا الاتصال الهابط والصاعد والجانبى.

فالاتصال الهابط والذى يتم بين الأخصائى وبين الأعضاء والصاعد هو ذلك

الاتصال الذى يسير فى الاتجاه المضاد للاتصال السابق وأما الاتصال الجانبى فهو الذى يتم بين أعضاء الجماعة ويجب على أخصائى الجماعة أن يتوخى إلا يكون الاتصال من جانب واحد للأسباب الآتية :

أ- يؤدى الاتصال الأحادى إلى الحد من العلاقات بين أعضاء الجماعة.

ب- يحبط هذا النوع من الاتصال المبادأة من جانب الأعضاء لأن مسئولية أى عمل أو إجراء فى هذه الحالة تقع على عاتق المستويات العليا فقط.

جـ- يحد هذا النوع من الاتصال من عملية الإرجاع Feed Back ومن ثم ينخفض تدريجيا معدل الاتصال.

د- يميل هذا النوع من الاتصال إلى التأثير على الإجراءات أكثر من تأثيره على الاتجاهات، ومن ثم يؤدى ذلك إلى أن انخفاض معدل المشاركة فى الحياة الجماعية.

وطالما أن الاتصال الإنسانى يهدف إلى إيصال رسالة ما إلى الغير بمعنى أن هناك اهمية لتلك الرسالة لذلك فإن أهداف الاتصال فى حياة الجماعة تنقسم إلى :

أ- أهداف رئيسية للجماعة أى الأهداف التى تسعى الجماعة ككل إلى تحقيقها.

ب- أهداف متعلقة بأعضاء الجماعة التى قد يتعارض بعضهم مع الأهداف الرئيسية للجماعة.

جـ- أهداف فردية أى متعلقة بشخصيات أعضاء الجماعة كأفراد وهى قد تتعارض مع الأهداف الرئيسية للجماعة أيضاً.

لذلك فمن الأمور الصعبة عندما تقوم الجماعة باتصال أنسانى مع جماعات

أخرى تحدد هدف هذا الاتصال فى نطاق هذه الأهداف الثلاثة السابق الإشارة إليها والتى قد تكون متعارضة أحياناً.

والاتصال يتم داخل الجماعة بين أعضائها وبين الجماعة والخارج وداخل الجماعة يتفاوت معدل الاتصال بين العضو وزملائه من عضو لآخر. والقادة غالباهم الذين يحظون بنسبة أكبر من الاتصال عن الأعضاء الآخرين. وعلى الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ كيف تجرى عملية الاتصال داخل الجماعة ويحاول أن يساعد كل عضو على الاتصال بالآخرين ولاينعزل عن نشاط الجماعة، وطالما أن القادة هم الذين يقومون بعملية الاتصال أكثر من غيرهم على الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ ذلك على الأعضاء والجماعة. كما أن الأخصائى يتدخل فى اتصال القادة بالأعضاء بتأثيره على هؤلاء القادة فيكون دوره فى الاتصال الداخلى غير مباشر.

والجماعة تتصل بغيرها من الوحدات فى عملية الاتصال الخارجى وعلى الأخصائى أن يتيح للجماعة فرص الاتصال الخارجى بالقدر الذى يحفظ وحدتها والذى يتيح لها فى نفس الوقت فرص النمو وعدم الانعزال، وعلى ذلك تتصل الجماعة بغيرها من الجماعات وبذوى الخبرة والرأى والفنيين فتستفيد وتنمو وكلما ازداد اتصال الجماعة بوحدات أخرى تحت توجيه وإشراف الأخصائى الاجتماعى كلما زادت خبرات الجماعة وبالتالى تزداد فرص نموها.

٥- أهمية الاتصال فى خدمة الجماعة :

١- الاتصال من الوسائل الهامة التى عن طريقها تنتقل مشاعر أعضاء الجماعة ومشاعر الأخصائى للأعضاء.

٢- أن عمليات خدمة الجماعة ابتداء من عملية البت فى قبول الأعضاء والتعاقد إلى عملية الدراسة والتشخيص وتقديم المساعدة تعتمد أساس

على عملية الاتصال بين الأخصائى والأعضاء.

٣- لايمكن أن تتم عملية التفاعل بين أعضاء داخل الجماعة وبينها وبين الأخصائى إلا بوجود الاتصال بمعنى العملية الجماعية تعتمد على الاتصال ويلاحظ أن الأخصائى يقوم بتوجيه هذا التفاعل بما يعمل على نمو الجماعة وأعضائها وبما يعمل على تحقيق أهداف خدمة الجماعة.

٤- الاتصال يعمل على زيادة إنتاجية الجماعة فالجماعة التى يوجد بها اتصال ناجح تزداد فيها كمية التفاعلات بين الأعضاء وبالتالى يزداد تحمل الأعضاء لمسئولية الاجتماعية وتزداد فرص اشتراكهم فى عمل جماعى ناجح مما يسهم فى زيادة إنتاجيتها.

٥- الأتصال من العمليات الهامة فى حياة الأخصائى فيعمل على إقامة العلاقات المهنية وكلما كان الأتصال لسما كانت العلاقة المهنية إيجابية مما يساعد على القيام بعملية المساعدة.

٦- أن تطبيق مبادئ خدمة الجماعة وكذلك المهارات المهنية يعتمد أساسا على عملية الاتصال بين الأخصائى وبين الجماعة وأعضائها.

ثامناً : نظرية الجماعة الصغيرة :

تأخذ الجماعة الصغيرة اهتماماً كبيراً من علماء النفس الاجتماعى وعلماء النفس الاجتماعى وعلماء الاجتماع، وكما يحدد نيكسون Nixon أنه من خلال ماكتبه علماء الاجتماع المتهمون بدراسة الجماعات الصغيرة، من السهل أن نفهم لماذا يستخدمون صفة صغيرة للإشارة إلى الجماعات الاجتماعية، إذ أن دراسة الجماعة الصغيرة يمكن أن تعتبر من الدراسات الهامة فى الدراسات السيوسيولوجية لصعوبة تحقيق الفهم الواضح للبيانات الأساسية الاجتماعية ومايجرى داخل التنظيمات والمجتمعات المحلية بعيدا عما يحدث فى الجماعات

الصغيرة نفسها، ومن غير المنطقى أن ينظر علماء الاجتماع فى انعزالها وعدم تكاملها، وعند دراستهم للجماعات الصغيرة سواء فى مواقف طبيعية أو مصطنعة عند دراستهم لأنواع خاصة من الجماعات كالأسرة والعصابة أو جماعات العمل، فإنهم يركزون على العلاقات التى تربط الجماعة الصغيرة ببيئاتها الاجتماعية مع دراسة الجماعة كوحدة أساسية.

ويستخدم الأخصائى لطريقة العمل مع الجماعات نظرية الجماعة الصغيرة، ومفاهيمها لتساعده على فهم مايحدث فى الجماعة كما تساعده على التدخل بفاعلية فى عملية الجماعة والتى تشتمل مفاهيم مختلفة منها قرار الجماعة، معايير الجماعة، بناء الجماعة، أنماط الضبط فى الجماعة والتماسك فى الجماعة، مراحل نمو الجماعة، عمليات المناقشة فى الجماعة تأثير الجماعة على سلوك الفرد عمليات الصراع والتعاون فى الجماعة وغيرها من المفاهيم الأخرى وسنحاول أن نورد أهم المفاهيم باختصار بما يخدم أهداف الدراسة الراهنة.

١- تكوين الجماعات الصغيرة :

أن تكون الجماعة يتوقف على مدى جاذبية الجماعة للأفراد وماهى أنواع العلاقات التى توفرها الجماعة لأعضائها، ويحدد شكل تكوين الجماعة أنواع التأثيرات على عمليات الجماعة وسلوك أفرادها، ولقد قام كثير من علماء النفس الاجتماعى بإجراء تجارب على جماعات مختلفة لتحديد التكوين الأمثل للجماعة وأثره فى تحقيق أهداف الجماعة وأهداف أعضائها وقد توصل هؤلاء العلماء إلى أن شكل تكوين الجماعة الأمثل يتفق على عدة عوامل منها أهداف الجماعة ذاتها. وأهداف الأعضاء المكونين لها، والبرنامج الذى تمارسه الجماعة، وتعتبر تكوين الجماعة متغيرا هاما ومؤثرا فى عمليات الجماعة.

وتتكون الجماعات الصغيرة من أفراد لديهم أهداف وأغراض أو اهتمامات

مشتركة تعدد هذه الأهداف والأغراض والاهتمامات ويعتبر الاتصال والتفاعل الخط الذى يجمع الأعضاء للانضمام فى الجماعة ويحدد الأساس الذى يمكن من خلاله تكوين العلاقات وإذا كانت العلاقات وإذا كانت هناك من شأنها تكوين الجماعات فإن الاتصال يعتبر العامل الأساسى فى تلك العملية، ويرى "فيدريكو Feredko" أن هناك ثلاثة عوامل أساسية تدعو إلى تكوين الدوافع والاهتمامات المشتركة، وتؤثر الدوافع والاهتمامات المشتركة بصورة كبيرة فى تكوين الجماعات بصفة عامة وقد تشمل الدوافع أو الأهداف المشتركة والحاجات الإنسانية والرغبات والميول التى يشترك فيها أكثر من فرد.

كما أن التهديد أو الخطر قد يحمل الأفراد على التجمع لتوفير الحماية والمساعدة المتبادلة فالأفراد الذين يواجهون الحيرة أو القلق فى علاقاتهم قد يتجاذبون لإنشاء الجماعة حتى يحققوا لأنفسهم الاستقرار ويؤكدوا وجودهم ويعتبر هذا أساسا عاما للاتصال والتفاعل فالرغبة فى الحصول على مكان فى الحياة أو مكان أفضل أو مكانة أو سلطة كل هذه الحاجات وغيرها تجمع الأشخاص فى اتصال وتفاعل لتكوين الجماعات.

٣- بناء الجماعة :

يعرف "كرش Krech" و"كرتشفليد Crutchfield" بناء الجماعة بأنه تمايز نسق الأوضاع والأدوار فى الجماعة، ويترتب على تكوين الجماعة أن تحدد الأدوار التى يقوم بها أعضاء الجماعة وتوصف الجماعة بأنها جماعة داخلة تتميز عن غيرها من الجماعات، وننظر لغير الأعضاء بإعتبارهم غرباء فبناء الجماعة يتكون من مجموع المراكز والأدوار المتميزة فيها وترتيبها بالنسبة للبعض الآخر، ويمكن من هذه الناحية، التميز بين الجماعات على أساس المقارنة بين الأفراد من حيث المركز أو المكانة، ودرجة التوحد مع الجماعة، والقوة أو التأثير على الآخريين وتمكينهم من المصادر المختلفة للجماعة، وكذلك مركز الفرد فى شبكة الاتصال.

ويقوم أعضاء الجماعة نتيجة لعدة عوامل منها ضمان كفاءة الجماعة من الناحية الموضوعية والذاتية، وهو تحديد مجموعة المراكز، والأدوار وتحديد مسئوليات كل دور ومركزه، كما أن هناك عاملاً آخر يؤدى إلى قيام بناء متميز للجماعة، وهو اختلاف الأفراد فى دوافعهم وفى قدراتهم وفى خصائصهم المزاجية، وثمة عامل ثالث يؤدى إلى قيام بناء الجماعة يؤثر فيه، هو البيئة الطبيعية والاجتماعية فالمساحة فى اجتماع الجماعة قد يؤثر فى بناء الجماعة بل أن طريقة الجلوس فى اجتماعات الجماعة قد يكون لها تأثيرها أيضا. وكثيرا مانلاحظ خلال المناقشات الجماعية أن عضوا ما يغير مكانه ليواجه عضوا آخر. ولعل ذلك يشير إلى أن التفاعل بين الناس لايتأثر فقط بموضوع ما ولكنه يتأثر بعوامل أخرى لفظية مثل ملامح الوجه، ونوع الجلسة، وبصورة عامة الانطباعات الفيزيقية الكلية التى تكون عند كل عضو عن العضو الآخر والنتائج والملاحظات التى تحصل عليها بالأساليب السيوسيومترية عن بناء الجماعة لايمكن أن نستخدمها فى التقويم إلا إذا كانت مصحوبة بزدلة أخرى مؤيدة اى أن البناء وشكله ليس فى حد ذاته مناسبا أو غير مناسب ولكنا ننظر إليه على أساس تيسر حياة الجماعة أو أعاقتها. ففى الجماعة نجد بعض الأعضاء يتميزون القوة فبينما يتميز البعض الأخر بالضعف وهناك المبتدع وهناك من لديه مايعطيه للجماعة أكثر من غيره، وهناك من يحتلون مكانة عالية وآخرون يحتلون مكانة منخفضة ويمكننا الكشف عن البناء الاجتماعى للجماعة وأنماط العلاقات السائدتين أفرادها بتكتيك السوسيومترى.

٣- قرار الجماعة :

تشترك كل الجماعات فى عملية التداول واتخاذ القرار، كمظهر من مظاهر الحياة الاجتماعية، وذلك من خلال عملية التفاعل التى تتم داخل الجماعة

الصغيرة، وهذا لتفاعل يحدث فى الواقع من خلال عملية التفكير الجماعى، وممارسة البرامج والأنشطة الجماعية، وتبادل الأعضاء العلاقات الناتجة عن تبادل الأفكار وبالتالى يترتب على هذه العمليات الأعضاء إلى قرار يهم الجماعة وأعضائها كما تعتبر عملية اتخاذ القرار فى الجماعة عملية تفاعل والعلاقات المتبادلة بين الجماعة، ونسق الاتصالات ودوافع الأعضاء للانتماء والمشاركة ولهذا نجد تجمع أعضاء الجماعة، وحديثهم وتبادل الأفكار بينهم، واتصالهم ببعض الأخصائى واهتمامهم بموضوعات مناقشة معهم تؤدى بهم فى النهاية إلى اتخاذ قرار الجماعة وعملية اتخاذ قرار تتبع من التفكير والأفكار والعواطف والإحساس، وهى عملية أساسية تساعد الجماعة على نموها، واستمرارها لأداء وظائفها المختلفة.

وهناك مجموعة من العوامل تؤثر فى عملية اتخاذ القرار العامل الأول: هو الاتصال وإذا كان الاتصال من النوع المفتوح فإنه يسمح للأعضاء بتبادل العلاقات والأفكار والثانى : فإن هذه العملية تتوقف على إمكانيات وقدرات الجماعة حتى تصبح قراراتها شاملة لأعضاء الجماعة أما العامل الثالث : فهو عملية اتخاذ القرار والتى تتأثر بوجهات نظر الأعضاء بعضهم مع بعض والموضوعات التى تحدث تحت هذه الاعتبارات والعامل الرابع : فيمثل فى مستوى نمو الجماعة ومستوى العاطفة فى الجماعة، والخامس: يتمثل أيضا فى شبكة العلاقات فى الجماعة، أما العامل الأخير فهو وظيفة القيادة فى الجماعة.

ولايحسن الأعضاء اتخاذ القرار إذا لم تكن قد أعطيت لهم فرصة سابقة تتميز عن غيرها من الجماعات، وينتظر لغير الأعضاء باعتبارهم غرباء.

فبناء الجماعة يتكون من مجموعة المراكز والأدوار المتميزة فيما ترتبها بالنسبة للبعض الآخر. ويمكن من هذه الناحية التميز بين الجماعات على

أساس المقارنة بين الأفراد من حيث المركز او المكانة، ودرجة التوحد مع الجماعة والقوة أو التأثير على الآخرين وتمكنهم من المصادر المختلفة للجماعة، وكذلك مركز القوة في شبكة الاتصال فى الجماعة ويقوم بناء الجماعة نتيجة لعدة عوامل منها ضمان كفاءة الجماعة من الناحية الموضوعية والذاتية وهو تحديد مجموعة المراكز والأدوار وتحديد مسئوليات كل دور ومركزه، كما أن هناك عاملا آخر يؤدى إلى قيام بناء ثابت متميز للجماعة، وهو اختلاف الأفراد فى دوافعهم وفى قدراتهم فى خصائصهم المزاجية، وثمة عامل ثالث يؤدى إلى قيام بناء الجماعة يؤثر فيه، هو البيئة الطبيعية الاجتماعية فالمساحة فى اجتماع الجماعة قد تأثر فى بناء الجماعة، بل أن طريقة الجلوس فى اجتماع الجماعة قد يكون لها تأثير أيضا وكثيرا مانلاحظ خلال المناقشات الجماعية أن عضوا ما يغير مكانه ليواجه عضوا آخر، ولعل ذلك بتأثر بعوامل أخرى غير لفظية مثل ملامح الوجه ونوع الجلسة، وبصورة عامة الانطباعات الفيزيقية الكلية التى تتكون عند كل عضو عن العضو الآخر.

٤- القيادة فى الجماعة الصغيرة :

القائد هو الفرد الذى يمارس بالمقارنة بالآخرين فى الجماعة اكبر قدر من التأثير على افراد الجماعة بأن تأثيره على أفراد الجماعة يفوق تأثير أى فرد فيها فالقيادة إذن هى عملية تفاعل اجتماعى لايمكن أن تتم فى فراغ، وإنما يلزم لها إطار من العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين عدد من الأفراد الذين يشكلون جماعة، لكى يتبلور من خلالها الدور أو الأدوار القيادية ولكى يتحدد بناء عليها التأثير الذى يتم من خلال العمليات الاجتماعية ولما كانت القيادة هى نوع من التأثير الاجتماعى فإن ظاهرة القيادة يمكن أن تتسع لتشمل مختلف الأدوار التى يمارس من خلالها هذا التأثير فالدور القيادى الذى يمارسه فرد فى

جماعة قد يرتكز على الطبيعة الرسمية لهذا الدور والتى تمكن القائد الرسمى أن يمارس تأثيراً قيادياً بحكم مايتيحه له موقفه من سلطة على التابعين له لكن الدور القيادى يمكن أن يمارس أيضاً ممن لايملكون سلطة رسمية فالدور القيادى قد يمارسه فرد اعتماداً على تحمل المسئولية ذلك أن اتخاذ القرار مهارة يجب أن تتعلم ومن المطلوب اصطناع الصبر فى المراحل الأولى من تعلم هذه المهارة لأن الناس قد اعتادوا الاعتماد على قادتهم أو على نماذج السلطة فى المبادأة بالفكر والعمل.

وعملية اتخاذ القرار عملية هامة وخاصة لأنها تحقق للعضو التقدير الذاتى وتساعده فى إثبات ذاته من خلال عملية المشاركة التى يشترك فيها واستراتيجية اتخاذ القرار ربما تشمل المكسب والخسارة أيضاً عنها يحاول الأعضاء وضع الحدود للموقف باتخاذ القرار ويستخدم الأخصائى فى علمه عند اتخاذ القرار مجموعة من المبادئ الأخلاقية المهنية منها: من الضرورى أن يوجه جميع الأفراد للاشتراك فى عملية اتخاذ القرار، فيجب أن يوجه الأخصائى اهتمامه لتوجيه الجماعة أكثر من اهتمامه بما يتعلق به هو شخصياً ويقدم مساعدته لتسهيل وصول الجماعة للإدراك الجماعى ويجب أن يساعد الأخصائى لتحقيق أهدافهم وأداء وظائفهم الفردية والجماعية، كما يجب أن يساعد الجماعة للحصول على المشورة والتوضيح للمواقف الغامضة التى تواجهها.

ويرى "ميوتن بلاك Mouton and Black" أن العناصر الأساسية فى صنع القرار هى الاتصال والمشاركة، ويوضحا بزن اتخاذ القرار السليم يتم على أساس الصنع الجماعى للقرار لأن فى اعتقادها أن القرار يكون أكثر فاعلية عندما يشترك فى صنع القرار أكبر عدد من أعضاء الجماعة ليس هذا فحسب بل يجب أن يكون لدى المشتركين فى صنع القرار المعرفة والاهتمام بالموضوع أو الموقف

المتخذ بشأنه القرار وعملية اتخاذ قرار جماعى هو مرحلة متكاملة فى عملية الحل الجماعى للمشكلة وهى عملية تبدأ بمواجهة المشكلة ثم تشخيصها بقصد تحديد علاقات السبب والنتيجة. ثم اتخاذ قرار فيما يتصل بكيفية حل المشكلة ثم تنفيذ القرار. ويؤيد على ما اكتسبه من احترام وتقدير ومايتمتع به من زعامة مما لايعكسه وضعه الرسمى والقيادة باعتبارها عملية اجتماعية مستمرة تمارس من خلال دور متميز فى جماعة مستقرة فهى تتضمن علاقات تفاعل مستقرة نسبياً بين من يمارس التأثير القيادى ومن يتلقى هذا التأثير، فلكى يعتبر التأثير الذى يمارسه فرد على آخرين تأثيراً قيادياً ينبغى أن يتوفر فى هذا التأثير قدر مقبول من الاستمرارية والاستقرار وهذه الاستمرارية وهذا الاستقرار لايتحققان فى حالات التفاعل القصير الأمد فالقائد إذن هو من تربطه بالتابعين علاقات تفاعل متكررة يمارس فيها تأثيراً مستمرا على سلوك ومشاعر هؤلاء التابعين، وهناك وسائل يمكن أن يؤثر من خلالها القائد على الأعضاء التابعين له منها :

أولاً : خضوع الأعضاء لبعضهم فقد يستخدم القائد هنا هذا النوع من التابعين عندما المواقف والموضوعات التى يتعامل من خلالها من الجاذبية للتابعين فالقائد ينجح فى اجتذاب التابعين عندما يكون مايملكه من عوائد ومكافآت على هذه المنافع، وعندما لايتعارض أذهانهم له قيامهم بالسلوك المطلوب مع قيمهم ومعتقداتهم.

ثانياً : الإقناع القائم على الرشد يمكن للقائد ان يمارس تأثيراً على التابعين من خلال إقناعهم بأن السلوك المطلوب أداؤه يمثل أفضل الطرق لإشباع حاجاتهم أو لتحقيق طموحهم وفى هذه الحالة لايكون تأثير القائد مستمداً فقط من سيطرته على الحوافز وعلى الثواب والعقاب

وإنما يكون مستمداً فقط من بيانه وإيضاحه للطرق المؤدية إلى إشباع حاجات وتحقيق أهداف الفرد التابع له.

ثالثاً : السلطة القائمة على الخبرة المتميزة التى يتمتع بها والتى قد تتمثل فى تعليمه أو تخصصه أو مهنته أو ممارسته فالثقة التى يعطيها الأفراد للقائد نتيجة لتمييزه فى ميدان خبرة معينة يجعلهم يخضعون لتوجيهات القائد استناداً لهذه الخبرة.

رابعاً : ولاء وانتماء التابعين للقائد، قد يعتمد على إعجاب التابعين له وإنتمائهم لشخصه فيجعلهم يحكاونه فى السلوك الذى يسعى إليه لتنميته لديهم فالعنصر الرئيسى فى هذه الطريقة هو القدرة التى يراها التابعون فى القائد ويحاولون أن يحاكوه ويتمثلوا به فى سلوكهم وممارستهم وهذه المحاكاة قد تكون نتاجاً لمحاولة تمثيل التابعين للقائد نتيجة إعجابهم بصفاته وقد يمكن للقائد أن يستشعر إعجاب وولاء التابعين له بأن ينمى لديهم أنماطاً معينة من القيم والسلوك من خلال القدرة التى يعطيها إياهم.

خامساً : المشاركة فى القرار يمكن للقائد أن يؤثر فى سلوك التابعين من خلال إشراكهم فى الاختيار واتخاذ القرارات التى يطلب منهم تنفيذها فالمشاركة هنا تنمى لدى التابعين الشعور بالانتماء للقرار المتخذ والالتزام به مما يزيد من حماسهم لتنفيذه ويتوقف التأثير الإيجابى المحقق من هذا الأسلوب على درجة المشاركة المتاحة وعلى مدى أتساق القرار المتخذ بالمشاركة مع أهداف الفرد التابع.

ويتضح مما سبق أن القيادة وظيفة تؤديها الجماعة فهى تعبيرها عن حاجتها المعروفة لذوى المقدرة على الإبداع وأنها عملية إشباع حاجات الجماعة وتوجيه

أنشطتها فى اتجاه محدد بمعنى ارتباط وثيقا بالخصائص الهامة للجماعة وأهدافها فهى سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ أهداف الجماعة وتحريك الجماعة نحو هذه الأهداف.

وحقيقة الأمر أن القيادة توصف أيضاً سلوك مؤثرة فعند ملاحظة الجماعات الصغيرة لفترة من الزمن فإنه من الممكن أن توصف العلاقات بين الأفراد على أساس من يؤثر فى من وبأى طريقة يتحقق هذا التأثير وفهم الأخصائى للسلوك القيادى يجعله قادراً على تفهم توقع استجابات أعضاء الجماعة فى المواقف المختلفة.

الفصل الخامس

مكونات الممارسة فى إطار النظرية العلمية

أولاً : الإطار العام لاستخدام النظريات العلمية لتحليل وتفسير الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ثانياً : الإطار العام لاستخدام النماذج المهنية فى الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ثالثاً : عمليات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات.

رابعاً : مستويات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات.

خامساً : تحليل مقومات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات.

أولاً : الإطار العام لاستخدام النظريات العلمية لتحليل وتفسير الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات :

يتم توجيه الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات نحو تحقيق أهداف محددة تتعلق بنمو الأعضاء والجماعة مما يكون له التأثير الواضح على المجتمع الذى توجد فيه تلك الجماعات، ويمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال إعداد وتنفيذ البرامج المناسبة لتحقيق تلك الأهداف بالإضافة إلى إتباع إجراءات معينة من خلال عملية التفاعل التى يواجهها الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعة.

اثناء ممارسة الأخصائى الاجتماعى العمل مع الجماعة فإنه يستخدم المبادئ المهنية الأساسية المرتبطة بطريقة العمل مع الجماعات خاصة مبادئ واضحة محددة من أهمها :

١- مبدأ الأهداف المعينة.

٢- مبدأ التفاعل الجماعى.

٣- مبدأ العلاقة المهنية.

٤- مبدأ الدراسة المستمرة.

٥- مبدأ استخدام الموارد والإمكانيات الذاتية والبيئية.

٦- مبدأ التقويم.

ويستطيع أخصائى الجماعة استخدام مبادئ أخرى طبقاً للمواقف التى تمر بها الجماعة من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة حيث إنه ليس من الضرورى تحديد المبادئ فى كل المواقف الجماعية التى يمارس من خلالها أخصائى الجماعة أدواره المختلفة.

ويستخدم أخصائى الجماعة أيضاً مهارات أساسية أى أن لديه قدرات واضحة فى العمل تساهم فى مساعدة الجماعة والأعضاء للوصول إلى أهدافهم بطرق ميسرة فى أقل وقت وباستخدام الإمكانيات المناسبة بقدر الإمكان.

ومن إهم المهارات التى لابد أن يستخدمها الأخصائى فى مجالات ممارسة العمل مع الجماعات مايلى :

١- مهارة تكوين العلاقة المهنية.

٢- مهارة مساعدة الجماعة والأعضاء فى مواجهة مشكلاتهم.

٣- مهارة مساعدة الجماعة فى تنظيم الحياة الجماعية.

٤- مهارة تكوين وتوظيف العلاقات الجماعية.

٥- مهارة استخدام واقع الزمن الحاضر.

٦- مهارة الاتصال خلال المواقف الجماعية.

٧- مهارة توجيه تفاعل الجماعة.

٨- مهارة التسجيل المهنى لما يقوم به أخصائى الجماعة.

٩- مهارة تحديد الاحتياجات الأساسية للأعضاء والجماعة.

١٠- مهارة تقويم البرامج والأعمال التى يقوم بها أخصائى الجماعة.

ويستطيع أخصائى الجماعة أن يستخدم المهارات المناسبة للممارسة المهنية للعمل مع الجماعة طبقاً لنوع الفئة التى يتعامل معها، كذلك تمشياً مع الأهداف التى تسعى إليها الجماعات والمؤسسات التى تنتمى إليها وبالإضافة إلى استخدام أخصائى الجماعة للمبادئ والمهارات فإنه يتبع عمليات أساسية تسير وفقاً لمتطلبات الممارسة المهنية للعمل مع الجماعة وتمشياً مع الإجراءات المنطقية

التى تتطلبها الممارسة، كذلك يستطيع أن يحدد الإطار النظرى الذى يمكن الاستناد عليه عند بداية الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات والذى يمكن تكوينه من خلال المصادر الآتية :

١- العلوم الإنسانية المختلفة التى يمكن الاستفادة من المفاهيم الأساسية بها وكذلك النظريات التى تتضمنها والتى تتضمن مضمونا علمياً يفيد الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات.

٢- الأسس النظرية لطريقة العمل مع الجماعات وماتتضمنه من فلسفة ومبادئ وعمليات ومهارات مختلفة بالإضافة إلى الجوانب المهنية الأخرى.

٣- الدراسات والبحوث المرتبطة بالممارسة المهنية الخاصة بالعمل مع الجماعات وماتتضمنه من موجهات ونتائج يمكن الاستفادة منها فى تكوين الإطار النظرى الموجه للممارسة.

٤- التقارير المهنية التى تعدها المؤسسات والمنظمات المهنية التى تمارس فيها طريقة العمل مع الجماعات حيث أن تلك التقارير مرتبطة أساسا بالبرامج والمشروعات التى تمارسها تلك المؤسسات المتخصصة فى مجالات العمل مع الجماعات.

ويعد الإطار النظرى بما يتضمنه من جوانب علمية مهنية موجهاً أساسياً للممارسة منذ بداية وضع موضوع الدراسة موضع التنفيذ والانتقال من مرحلة لأخرى حتى الوصول للأهداف المرغوبة ولابد من توظيف مكونات الإطار النظرى مع ماتتضمنه الممارسة من برامج وممارسات مهنية يقوم بها أخصائى الجماعة طبقاً لطبيعة الأهداف المرغوبة وكذلك نوعية الفئات التى نتعامل معها سواء الطفولة، الشباب، كبار السن، وغيرهم فى المجالات النوعية كذلك كيف يتم تحديد النظرية العلمية المناسبة لموضوع الدراسة، ومضمون الممارسة المهنية فى

طريقة العمل مع الجماعات.

يمكن وضع أهم المحددات التى يجب الالتزام بها عند اختيار نظرية علمية لاستخدامها فى توجيه الدراسة وتفسير الممارسة وتحليلها تحليل علمى واضح ومحدد وأهم تلك المحددات على النحو التالى :

١- اختيار النظرية التى يرتبط موضوعها الأساسى ومفهومها العلمى مع مضمون وموضوع الدراسة أو موضوع البحث الذى يقوم به الممارس ومن المعروف أن بعض النظريات يمكن التعرف على مدى أهميتها من خلال عنوانها المحدد مثل نظرية السلوكية، نظرية الدور، نظرية التفاعل وهناك نظريات يمكن استخدامها من خلال مضمونها ومكوناتها الأساسية مثل نظرية النسق، نظرية التعلم، النظرية الدافعية وغيرها من النظريات.

٢- دراسة النظرية دراسة متعمقة من كافة جوانبها للتأكد من مدى مناسبتها فى توجيه، وتفسير، وتحليل الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ومن الضرورى أن تهتم الدراسة العلمية فى طريقة العمل مع الجماعات من الجانب العلمى بالجوانب الآتية :

أ- موضوع النظرية.

ب- أهم المفاهيم.

ج- مجالات استخدام النظرية.

د- مكونات النظرية العلمية.

هـ- المجالات التى استخدمت النظرية.

و- المحددات التى يجب مراعاتها عند استخدام النظرية.

٣- البحث فى الوصول إلى العلاقة بين أهداف ومحتويات النظرية وموضوع الدراسة من حيث أهدافه وإجراءات الممارسة وموجهاتها الأساسية طبقاً للأسس المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

مثال : العلاقات بين مفاهيم النظرية السلوكية والمفاهيم المستخدمة فى الدراسة مثل المضمون السلوكى، أهداف الدراسة من حيث تعديل أو تغيير السلوك للأعضاء والجماعة.

٤- تحديد الجوانب التى يمكن استخدامها فى إطار الدراسة سواء من حيث الجوانب النظرية أو الجوانب التطبيقية على أن تتضمن تلك الجوانب ما يلى :

أ- الجوانب التى تتعلق بتوجيه الدراسة وتحديد كيفية عرض مكوناتها.

مثال : توجيه نظرية النسق إلى النظر للجماعة على أنها وحدة كبرى تتضمن وحدات صغرى مرتبطة مع بعضها كل منها يؤثر فى الأخر.

ب- الجوانب التى تتعلق بتحليل الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات. والمقصود بتحليل الممارسة هو تحديد مكوناتها تحديد دقيقاً والتعرف على أهم العناصر والمكونات المستخدمة فيها والعلاقة بينها من أجل الوصول إلى أهداف الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

مثال : ممارسة العمل مع جماعات الشباب لتحقيق أهداف المشروعات الصغيرة وهنا يمكن تحليل الممارسة من خلال استخدام نظرية التفاعل وتحديد موضوع التفاعل الرئيسى، وأدوار أعضاء الجماعة خلال البرنامج الذى أعدته الجماعة بكل مكوناته بالإضافة إلى اتجاهات التفاعل التى توجه سلوك الأعضاء والجماعة.

ج- الجوانب التى تتعلق بتغير عائد الممارسة على اختلاف مستوياتها المختلفة سواء مع أعضاء الجماعة أو مع الجماعة ككل ويمكن أن نواعى مايلى عند استخدام النظرية فى التفسيرعلى النحو التالى :

- تحديد العوامل النابعة من النظرية والتى يمكن استخدامها فى تفسير المواقف وماترتبط به سلوك وتصرفات مختلفة.

- شرح المظاهر التى يمكن أن تتحقق من الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات مثل صراع الأدوار بين القيادة فى الجماعة والأعضاء وهنا تستخدم نظرية الدور فى تفسير هذا السلوك.

- ومن الضرورى أن تستخدم نظرية محددة منذ التفكير فى موضوع الدراسة وعرض الجوانب النظرية الخاصة حتى الوصول إلى النتائج ومناقستها.

- وعلينا أن نراعى انه يمكن استخدام بعض مكونات النظرية مثل المفاهيم الأساسية التى تتضمنها النظرية وليس من الضرورى استخدام كافة مكونات النظرية، وكذلك الاستعانة ببعض المتغيرات فى تلك النظرية.

- ونلاحظ أن بعض الباحثين يقومون بعرض النظرية التى يفضلونها فى بداية دراستهم ويعرضون مكوناتها بطريقة نظرية ثم يعرضون المكونات المهنية المرتبطة بالممارسة دون الربط بينهما وبالتالى لايتحقق التوجيه النظرى فى اطار هذه الدراسة ولذلك يتطلب الامر ضرورة ايضاح العلاقة بين النظرية وموضوع الدراسة ومكوناتها مع مراعاة أن يكون توظيف النظرية واضح من خلال عرض ومناقشة مكونات الدراسة ونتائجها.

- وهناك أساليب مختلفة لاستخدام النظرية فى تفسير نتائج الدراسة

يمكن ان نعرضها على النحو التالى :

الأسلوب الأول : عرض النتائج بصفة عامة ثم تحديد المكونات النظرية المرتبطة بالنظرية التى يتم استخدامها وتحديد مايرتبط مع كل جانب من جوانب تلك النظرية.

الأسلوب الثانى : تقسيم نتائج الدراسة إلى موضوعات أو نقاط أساسية توضح عائد الدراسة بشكل محدد مع استخدام المكونات النظرية التى يمكن أن توضح مضمون تلك النتائج وأسباب تحقيقها دون غيرها من نتائج أخرى.

الأسلوب الثالث : تحديد النتائج من خلال الرد على فروض الدراسة أو ربطها بالأهداف الأساسية المحددة سابقا وإيضاح مايرتبط بالمتغيرات الأساسية فى الفروض التى يتم ربطها بالنتائج.

مثال : علاقة مشاركة الأحداث المنحرفين فى برامج جماعات النشاط ولذلك يمكن عرض النتائج التى تتعلق بالمشاركة ومناقشتها فى اطار النظرية التى تستخدم مثل نظرية التفاعل واستخدام الجوانب النظرية المرتبطة ببرامج جماعات النشاط وبالتالى يمكن الحكم على توظيف النظرية فى تحليل وتفسير النتائج التى توصلنا إليها.

الأسلوب الرابع : عرض النتائج فى شكل جدولى يتضمن النتيجة - التفسير النظرى - الرؤية المستقبلية فى الاستفادة من الناتج والتحليل للنتيجة التى توصلنا اليها على النحو التالى

النتيجة	المكونات النظرية	التفسير النظرى	الرؤية المستقبلية

ثانيـاً : الإطار العـام لاسـتـخـدام النمـاذج المهنيـة فى الممـارسـة المهنيـة لطريقة العمل مع الجماعات :

تعتبر النماذج المهنية من الصور الذهنية التى تتكون فى أذهان الباحث أو الممارس والسعى نحو تطبيقها ووضع إجراءات محددة لأتباع خطوات محدودة للوصول إلى أهداف تؤكد الافتراضات والعلاقات بين المتغيرات الموضوعة فى تساؤلات أو فروض الدراسة الذى يرتبط بالتالى مع أهداف الدراسة المحددة فى هذا الإطار.

ويمكن أن نضع أهم مكونات الإطار العام لاستخدام النموذج المهنى على النحو التالى :

(١) التعرف على النموذج الذى يرتبط ارتباطا واضح مع موضوع الدراسة مثل النموذج التفاعلى الجماعى وكيفية توجيهه، وكذلك تحديد كيفية توظيف النموذج فى تحقيقه أهداف حماية الشباب الذى يتجهوا إلى القيام بمشروعات صغيرة.

(٢) تحديد أهم الإجراءات التى تتضمنها النموذج حيث أنه يضع جوانب تطبيقه محدده بما تتضمن تلك الإجراءات من أفعال، علاقات، عمليات جماعية إيجابية وسلبية، تطبيقية توقعات يمكن ان تحدث.

(٣) وضوح أهم المكونات المهنية فى النموذج الذى تم اختياره من حيث ما يلى:

- المفاهيم الأساسية.
- الإجراءات التى يجب أن تتبع.
- الهوية المهنية.

- إمكانية تطبيقه فى الواقع المهنى للممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات.

- توفر الأدوات والأساليب المحددة التى يمكن تحديدها واستخدامها فى إطار هذه الدراسة.

(٤) علاقة النموذج ببرنامج التدخل المهنى الذى تم تصميمه وإمكانية تنفيذه لتحقيق الأهداف المهنية الخاصة بالأعضاء والجماعة والمؤسسة وبالتالى المجتمع.

(٥) يتميز النموذج بالجوانب التطبيقية العلمية مما يجعله يختلف عن النظرية كموجه للدراسة أو كوسيلة للتفسير والتحصيل لما نصل إليه من نتائج وعائد للممارسة ولذلك يجب وضوح مدى تطبيق المكونات المهنية الخاصة بطريقة العمل مع الجماعات.

(٦) يفضل أن يكون النموذج قد سبق استخدامه أو تطبيقه فى ميادين مشابهة مع الميدان الحالى للممارسة حتى يكون هناك مبررات واضحة لاختيار النموذج دون غيره من النماذج الأخرى.

(٧) يفضل أن يعرض النموذج للتحكيم على الخبراء والمحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية، والخبراء والتخصصات الأخرى المرتبطة بموضوع النموذج حيث انه يمكن تعديل بعض الجوانب فى مكونات النموذج بما يتمشى مع موضوع الدراسة بشرط المحافظة على المضمون المهنى للنموذج.

(٨) تحديد اسماء العلماء والخبراء الذى وضعوا النموذج حتى نتعرف على هوية كل منهم حيث أن واضعى النماذج لهم خبرات محدودة كما أن لهم ارتباطات محددة بميادين الممارسة وكذلك إذا قام الباحث بوضع النموذج عليه ان يضع النموذج مرتبطا باسمه وتخصصه حرصا على عدم الخلط

مع النماذج الأخرى.

(٩) ضرورة موافقة مؤسسات الممارسة على تطبيق النموذج بالمؤسسة بناء على ارتباطه باهتمامات المؤسسة واهمية استخداماته وعلاقته بتحقيق الأهداف المهنية، وكذلك الحرص على التعرف على النموذج الذى تمارسه المؤسسة والعلاقة بين النماذج وبعضها البعض.

(١٠) يفضل تصنيف مكونات النموذج من خلال الطريقة الجدولية التى يمكن أن توضح مكونات المضمون للوسائل المستخدمة والأدوار التى يمكن ان يقوم بها أخصائى الجماعة فى المراحل المختلفة التى يمر بها النموذج.

(١١) ضرورة التدريب على استخدام النموذج بقدر الإمكان والتعرف على الجوانب التى يمكن استخدامها والجوانب التى يصعب استخدامها ومعالجتها قب الاستخدام الفعلى للنموذج فى ميدان الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

(١٢) ضرورة وضع نظام لتقويم النموذج ويتضمن موضوعات التقويم، والوسائل المستخدمة، التوقيت المناسب للتقويم، المؤشرات المناسبة للتقويم، الخبراء الذين يشتركون فى عملية التقويم.

(١٣) نشر وإصدار النموذج المهنى لطريقة العمل مع الجماعات مع تحديد عنوانه أو موضوع النموذج تحديدا واضحا وان تتضمن نشر وإصدار النموذج كافة المكونات والموجهات والإجراءات التى يمكن ان تتبع فى إطار النموذج الذى يستخدم فى هذا المجال.

شكل بيانى

للاستخدام العلمى للنظرية العلمية

مكونات النظرية العلمية

- المفاهيم الأساسية
- الحقائق العلمية التى تتضمنها النظرية
- ميادين استخدام النظرية
- الخطوات المنهجية التى يجب اتباعها فى تطبيق النظرية

استخدامات النظرية العلمية

- التوجيه العلمى للدراسة
- تحديد المناهج
- تفسير التدخل المهنى
- تحليل الممارسة المهنية والعائد الناتج منها.

نتائج استخدام النظرية

منهجية التفكير والتحليل والارتباط فى موضوع الدراسة

وضوح المضمون العلمى للدراسة

التسلسل المنطقى فى عرض مكونات موضوع الدراسة وارتباطها بالمضمون العلمى للنظرية

وتحليل المحتويات والنتائج ووضعها فى تصنيفات واضحة توضح

الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات :

توجه كافة الإجراءات التى تتعلق بجمع الحقائق والبيانات، والحصول على المعارف العلمية، القيام بالبرامج التدريبية، اتخاذ التنظيم البنائى والوظيفى للعمل وغيرها من الإجراءات بهدف القيام بالممارسة المهنية أو فى إطار مهنى وتقنيات محددة للوصول إلى أهداف واضحة ومرغوبة بالنسبة للأخصائى والمؤسسة والمجتمع.

ويشير قاموس ويستر Webster بأن الممارسة تتضح فى المعانى الآتية :

١- قيام الشخص بالعمل بصفة مستمرة أو دورية مهنيا.

٢- تكرار العمل من اجل استمرارية التعليم ويصبح منهيا مؤديا للعمل بخبراته الواضحة.

٣- وضوح المعارف العلمية والخبرات المتفرعة فى مواقف العمل.

٤- استمرارية التدريب او التعليم من خلال التمارين العملية والتدريب الذى يتعلق بالعمل.

ويتضح من استعراض معظم البحوث والدراسات ان العمل مع الجماعة له مجالات وجوانب أساسية يجب التركيز عليها فى الممارسة وهى كما يلى :

١- الممارسة الفعلية للعمل مع الأعضاء كأفراد.

٢- الممارسة الفعلية للعمل مع الجماعة ككل.

٣- الممارسة الفعلية للعمل مع بيئة الجماعة (المؤسسة المجتمع).

وقد اهتم أساتذة وعلماء العمل مع الجماعات بالتأكيد على ضرورة تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتأهيلية لأولئك الذين يعانون أو قد يواجهون من

مشكلات سلوكية أو اضطرابات شخصية وذلك عن طريق الحياة الاجتماعية فى الجماعات الصغيرة.

ونلاحظ أن معظم المشكلات التى تواجه الأنسان فى وقتنا الحاضر قد يكون السبب الرئيسى فيها هو الجماعة الصغيرة كالأسرة، الأصدقاء، زملاء العمل، ومن أمثلة تلك المشكلات تعاطى المخدرات والأحداث المنحرفين، المضطربين نفسيا وغيرها.

وعندما نلاحظ خطة العلاج المحددة نجد أنها تعتمد فى جوانب عديدة على الجماعة الصغيرة.

وتصبح ممارسة العمل مع الجماعات هى الاستخدام الأمثل لمعارف وخبرات ومهارات الاخصائى بصفة مستمرة فى مساعدة الأفراد والجماعات بأساليب وتقنيات واضحة ومحددة من أجل الوصول إلى أهداف خاصة بالأعضاء، والجماعة والمؤسسة.

ولذلك لابد أن تكون الممارسة أفعال واضحة ولها نتائج محددة ومستمرة ويتم ذلك من خلال إجراءات أساسية نحددها كما يلى:

١- تحديد الأهداف الأساسية التى تسعى إلى تحقيقها من خلال الممارسة حتى يمكن توجيه الممارسة نحو تلك الأهداف أو أجراءات بعد التعديلات والتغيير المناسب فيها فقد يكون الهدف الحالى مع جماعة المدمنين هو مساعدتهم على تخطى مرحلة الانسحاب، وقد يكون الهدف فى مرحلة أخرى هو إعادة النظر فى طبيعة العلاقات الاجتماعية فى حياة الأنسان، يظل الهدف الأساسى للمارسة هو مساعدة الفرد والجماعة على تحقيق التعديل أو التغير فى جوانب حياة الأنسان طبقا للموقف أو التغير فى جوانب حياة الأنسان طبقا للموقف او المشكلة الحالية.

٢- الاعتماد على المعارف والخبرات الحالية المتطورة المتعلقة بمجال الممارسة وبالتأكيد هناك تطورات مختلفة فى المجالات العلمية المختلفة خاصة فيما يتعلق بالعلوم الإنسانية، وبالتالى يتطلب الأمر الحصول على الحقائق والمعلومات التى تتعلق بالجماعة التى نعمل معها سواء من الجانب البنائى وكذلك الوظيفى.

٣- ترتبط ممارسة العمل الجماعات بمبادئ وأسس ومهارات مهنية لابد من استخدامها وتوظيفها بما يتمشى مع طبيعة الجماعة التى نعمل معها والأهداف التى نسعى إلى تحقيقها، وتختلف تلك الجوانب من جماعة لأخرى، وكذلك يختلف أسلوب استخدامها من أخصائى إلى أخصائى آخر. ومن بين المبادئ التى يمكن استخدامها مع جماعة مدمنى المخدرات مثلا مبدأ التفاعل الجماعى الموجه، مبدأ الدراسة المستمرة للأعضاء والجماعة، مبدأ العلاقة المهنية ويمكن للأخصائى أيضا استخدام مهارة تحليل المشكلات، مهارة التنظيم الوظيفى للجماعة، مهارة اكتشاف موارد وإمكانيات الأعضاء والجماعة.

٤- وضع إطار مهنى مناسب للممارسة المهنية للعمل مع الجماعات، وهذا الإطار يتطلب مكونات أساسية واضحة ويعتبر دليلا للعمل الذى يقوم به الاخصائى ومن أهم تلك المكونات :

أ- أغراض الأعضاء والجماعة التى يجب ان ترتبط بأغراض المؤسسة.

ب- الاحتياجات الأساسية للأعضاء وكيفية اشباعها.

جـ- كيفية وضع تصميم البرنامج طبقا لخطة واضحة ومحددة.

د- تحديد المجالات الزمنية، المكانية، البشرية المرتبطة بالعمل مع الجماعة.

هـ- التعرف على الموارد والإمكانيات المتاحة التى يمكن استخدامها طبقا للخطة الموضوعة.

و- وضع التوقعات المناسبة للمشكلات والصعوبات التى يمكن مواجهتها وكيفية التغلب عليها.

ز- مراعاة وضع التنظيم المناسب لنظام العمل الذى سوف ترتبط به الجماعة.

ح- معرفة وتحديد الموسسات والمنظمات الموجودة فى المجتمع والتى يمكن التعاون معها فى تحقيق أغراض الجماعة.

ط- تحديد الأساليب المهنية التى سوف تستخدم لتحقيق تطور العمل ونموه مثل أساليب التسجيل، أساليب الاتصال المختلفة وغيرها.

ى- يجب وضع نظام خاص بالتقويم بصفة دورية ومستمرة يشترك فيه الأعضاء وكيفية الاستفادة من نتائج هذا التقويم.

٥- التهيئة المناسبة لأعضاء الجماعة بالنسبة لمرحلة تكوين الجماعة وبدء العمل معها من حيث تقبل أسئلة الأعضاء وعزوف البعض عن المشاركة، وظهور علامات القلق والخوف لدى البعض ومع توالى بقية المراحل تظهر ظواهر أخرى تؤكد نمو الجماعة وانتقالها من مرحلة لأخرى.

٦- وضع مؤشرات واضحة ومحددة يمكن عن طريقها التعرف على حالة الجماعة الراهنة، وكذلك تفيد تلك المؤشرات فى دراسة الديناميكية التى تتميز بها الجماعة مثل العلاقات الاجتماعية، الخبرات المكتسبة فى الجماعة، المعانى التى يسعى إليها الأعضاء والتغيير من حالات الانحراف إلى السلوك القويم المرغوب.

٧- تحديد بعض النماذج المهنية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية والعمل مع الجماعات التى يمكن الاستفادة منها فى الممارسة وذلك طبقا للأهداف التى تسعى إلى تحقيقها من خلال العمل مع الجماعة مثل النموذج السلوكى، النموذج التبادلى، نموذج التركيز على المهام، النموذج العلاجى، نموذج الأهداف الاجتماعية.

وفيما يلى شرح مختصر لأهم النماذج المهنية التى لها أهمية ويسهل تطبيقها فى وقتنا المعاصر اختيارها فى طريقة العمل مع الجماعات :

أ- نموذج الأهداف الاجتماعية The social goals Model :

يتضمن هذا النموذج مفاهيم محددة وواضحة مثل المسئولية الاجتماعية الوعى الاجتماعى، العملية الجماعية وأهمها فى تعديل وتغيير السلوك وموضح النموذج ان كل فرد يمتلك قدرات وإمكانيات تحقق مشاركته فى المجال المناسب له.

وأخصائى العمل مع الجماعة يعتبر هو الشخص المؤثر المسئول أمام المجتمع نحو مساعدة الأعضاء والجماعة من خلال توجيه الجماعة بأساليب مهنية نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية الواقعية.

ب- النموذج العلاجى The Remedial model :

هو من النماذج الإكلينيكية الذى يهتم بالأفراد الذين لهم مشكلات واضطرابات خاصة مثل مدمنى المخدرات، المضطربين نفسيا، المتخلفين عقليا وغيرهم من الذين يعانون من المشكلات وينظر إلى أخصائى العمل مع الجماعة على أنه مصدر وموجه للتغيير لحالات الأعضاء المضطربين ويصبح دوره ليس من أجل المساعدة فقط ولكن يحدد جوانب أساسية للتغيير من خلال فريق عمل مشترك فى تحقيق علاج وتغيير الأعضاء والجماعة.

ج- النموذج التبادلى The Reciprocal model :

يعتمد هذا النموذج على الاعتمادية المتبادلة بين طرفين وقد يكون الاخصائى أحد الطرفين، أو بين الأعضاء أنفسهم، كذلك يشجع التفاعل بينهم والمجتمع. ويؤدى هذا النموذج نحو تشجيع الأفراد كأعضاء على الاشتراك فى التفاعل الجماعى ومايرتبط به ديناميات مؤثرة فى شخصية العضو من خلال الأدوار المختلفة التى يقوم بها أخصائى العمل الجماعة كالمدافع، والمعين، مصدر التغيير، المساعد، المعالج، وتختلف تلك الأدوار طبقاً للأنماط التى يعمل معها أخصائى الجماعة.

د- النموذج التفاعلى Interactional Model :

يرتبط هذا النموذج بعملية التفاعل وأهمية توجيه مراحل نموها المختلفة ويحدد النموذج الذى اشترك فى بناء مكوناته المختلفة بيلز، هومانز، شوارتز، البرت اليس وغيرهم، وحددوا بعض المكونات الأساسية التى من أهمها :

أ- موضوع التفاعل الأساسى وأثره فى زيادة او انخفاض معدلات التماسك تبعاً لأهمية الموضوع للأعضاء والجماعة وارتباطه بقدراتهم وخبراتهم التى يتميزون بها.

ب- المؤثرات المختلفة التى يمكن أن يكون له التأثير الواضح مثل القيادات الطبيعية، دور الأخصائى، مكانة المؤسسة.

ج- يضع النموذج معاملات إحصائية للتفاعل مثل قياس شدة التفاعل، معدلات التفاعل الجماعى المؤثرة، مما يفيد فى دراسة طبيعة العلاقات الاجتماعية فى حياة الجماعة الصغيرة.

ثالثاً: عمليات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات :

ترتبط الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات بعمليات مهنية أساسية حيث

ترتبط، مع بعضها، حيث تهدف إلى الوصول لهدف واضح مرتبط بأهداف المؤسسة والمجتمع.

وتتضمن تلك العمليات مراحل خاصة بكل مرحلة وكذلك بأساليب مهنية تتميز بها وتختلف من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

ويسبق الممارسة المهنية خطوات هامة من أهمها القيام بالدراسة للأهداف التى سوف يسعى الاخصائى إلى تحقيقها والعمل لتهيئة المجال لتكوين الجماعة واتخاذ مايلزم من إجراءات وقواعد ويبدأ الأخصائى بالممارسة الفعلية من خلال عمليات مهنية تتضمن تطبيقاً للأساليب واتباع الإجراءات المرتبطة بالعمل ومن أهم تلك العمليات مايلى :

١- عملية القبول والارتباط :

وتعتبر تلك العملية من العمليات المهنية التى بدأ فيها الأخصائى الاجتماعى وضع الخطوة الأولى من تكوين العلاقة المهنية مع الأعضاء وذلك من خلال تقبل العضو بمقترحاته وأفكاره، وخبراته المحدودة بالإضافة إلى قيام الاخصائى بمساعدة العضو على الارتباط بالجماعة وماتقوم به من أنشطة وبرامج مختلفة، بالإضافة إلى معرفة النظم والقواعد المرتبطة بالحياة الجماعية فى ضوء الأهداف التى تسعى المؤسسة لتحقيقها.

٢- عملية التقدير والتحديد للاحتياجات والمتطلبات :

تتطلب تلك العملية تقدير احتياجات الأعضاء تقديراً واضحا ومحددا ويتم ذلك من خلال الدراسة الواضحة لكل عضو من الأعضاء من حيث خصائصه التى يتميز بها، وخبراته السابقة، مستوياته الاقتصادية والاجتماعية وقد يعبر بعض الأعضاء عن متطلبات معينة فى بداية حياة الجماعة والبعض منهم قد يحاول التكيف مع الحياة الجماعية وتلك المتطلبات والبعض الآخر قد

لايستطيع تحقيق ذلك التكيف ويفضل الانسحاب منذ بداية الحياة الجماعية.

ويراعى الاخصائى ان الجماعة لها احتياجات كما أن الأعضاء لهم أيضاً احتياجات يتميزون بها عن باقى الأعضاء.

٣- عملية الاستثارة والمشاركة :

ترتبط تلك العملية بمهارات الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعة من حيث قدراته التى تتعلق باستثارة الأعضاء نحو التفاعل مع بعضهم البعض ومعه بصفة المسئول المهنى عن العمل كبداية لتكوين العلاقة المهنية كعامل أساسى فى تحقيق أهداف العمل مع الجماعة، بالإضافة إلى أن استثارة الأعضاء للمشاركة فى مجالات التفاعل يحقق للأخصائى الفرصة المناسبة لدراسة الأعضاء ومعرفة إمكانياتهم الشخصية وكذلك رغباتهم وحاجاتهم الأساسية.

وتحقيق عملية الاستثارة تشجيع وحفز الأعضاء على المشاركة فى مجالات الأنشطة المختلفة، القيام بالأدوار الممكنة، تحمل المسئولية وهذا يؤدى بالتالى الإحساس بالقدرات الذاتية كذلك تحقيق الذات لدى الأعضاء والمشاركة الحقيقية فى العمل مع الجماعات يمكن ان تؤثر فى نمو الفرد والجماعة وبالتالى تؤكد المشاركة من الأعضاء والجماعة فى مجالات التفاعل المختلفة وفاعلية أساليب الممارسة المستخدمة من الأخصائى مثل استخدام القيادات الطبيعية فى المساعدة المتبادلة بين الأعضاء، التشجيع المتصل مع الأعضاء.

ويحتاج الاخصائى فى بداية عمله إلى استثارة التفاعل وتشجيع المشاركة من اجل الإحساس بالحيوية والدفعة القوية للمشاركة إلى الإحساس الحقيقى بالحياة الجماعية.

٤- عملية وضع النظام وتحديد التنظيم الوظيفى للجماعة :

تعبر الحياة الجماعية عن التفاعل الموجه والمرتبط بنظام معين فى حياة الإنسان يؤثر فيه ويتأثر به، وتهدف طريقة العمل مع الجماعات من جانب آخر إلى الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات الخاصة بكل عضو من الأعضاء بما يحقق نموه والجماعة فى ذات الوقت ونظام الحياة الجماعية يوضح كافة الإجراءات والترتيبات المحددة زمنياً ومكانياً وإجرائياً أيضا، وهناك العديد من المجالات الجماعية ترتبط بنظام محدد فى العمل مثل البرنامج، الاجتماعات، المقابلات، الاتصالات الفردية والجماعية، الحصول على الموارد والإمكانيات وغيرها ويعتبر التنظيم الوظيفى للجماعة من المبادئ والأسس المهنية فى العمل مع الجماعات لأنه يشكل وسيلة هامة لاستخدام خبرات ومهارات كذلك يوضح التنظيم الوظيفى الهيكل التنظيمى للجماعة وارتباطه بكيان وظيفى محدد، وليس من الضرورى أن نحدد نماذج معينة للتنظيمات الجماعية حيث أن هناك عوامل تؤثر فى الحياة الجماعية تختلف من جماعة إلى جماعة أخرى كما أننا نجد أن هذا التنظيم يعبر عن احتياجات الجماعة لجوانب معينة ولذلك يجب على الأخصائى أن يراعى مايلى عند القيام بتنظيم الجماعة :

أ- وضوح التنظيم أمام الأعضاء والجماعة والمؤسسة لماذا نشكل لجنة معينة؟

ب- مشاركة الأعضاء فى وضع التنظيم كلما أمكن ذلك.

جـ- إتاحة الفرصة لجميع الأعضاء للمشاركة فى التنظيم وعدم تركيزه على أعضاء محددين دون غيرهم من الأعضاء.

د- تدريب الأعضاء على القيام بالوظائف التنظيمية حتى يحققوا النجاح فى أداء أدوارهم المرتبطة بهذه الوظائف.

هـ- من الضرورى أن يتميز التنظيم الوظيفى بالمرونة إلى أنه قابل للتعديل أو التغير طبقا لحاجات الأعضاء والجماعة وتمشيا مع طبيعة المواقف

الاجتماعية التى تواجه الجماعة التى يعمل معها أخصائى الجماعة، وعلينا أن نلاحظ أن هناك مانطلق عليه بالتنظيم الموقفى إلى أن الموقف قد يتطلب اتخاذ تنظيمات معينة وتنتهى مجرد تحقيق الغرض منها فقد يتم تكوين لجنة للإعداد لمشروع تنمية أو اقامة معرض للتوعية ضد مخاطر الإدمان.

٥- عملية القيام بالأدوار وتحمل المسئوليات :

يبدأ الأعضاء فى هذا المجال أدراك أهمية الأدوار التى يرتبطون بها وماذا عليهم القيام به، ويرتبط أدوار الأعضاء بخبراتهم وقدراتهم كذلك بالتوقعات الأساسية التى يتوقعها الأعضاء والجماعة والاخصائى من كل عضو من الأعضاء خلال الحياة الجماعية.

ويتضمن كل دور من الأدوار التى بها الأعضاء بحقوق وواجبات، لابد أن تكون واضحة، ومرتبطة بمسئوليات خاصة بحياة الجماعة وقد تتعرض الأدوار للصراعات الواضحة او غير الواضحة ويجب ان يلاحظ الاخصائى تلك المظاهر والتدخل مجرد الإحساس بها ومعرفة أسبابها وتوجيه تفاعل الأعضاء والجوانب الإيجابية للحياة الجماعية.

٦- عملية مساعدة الجماعة فى تصميم وتنفيذ وانجاز البرامج والمشروعات :

تشمل فكرة البرنامج، ومضمون المشروعات مجالات للأنشطة والعلاقات والخبرات وردود الأفعال، الاستفادة من خبرات الأفراد والجماعات، وتنمية وتوظيف موارد الاعضاء والجماعات والبيئة المحيطة.

وعند ممارسة العمل مع الجماعة من الضرورى للاخصائى ان يقوم بمساعدة أعضاء الجماعة فى وضع التصميم او الاطار المناسب للبرنامج من حيث أهدافه،

تنظيمه وتنفيذه ومن الضرورى للبرامج والمشروعات ان تحقق الجوانب الآتية :

أ- ضمان مشاركة أعضاء الجماعة فى الأنشطة والمشروعات ولايقتصر الأمر على عدد محدود، وهكذا يمكن قياس نجاح أى برنامج بمدى إقبال الأفراد للمشاركة.

ب- ضمان تحقيق اكبر فائدة بأقل جهد مبذول وبأقل تكلفة ممكنة واقصر وقت مستطاع.

ج- إتاحة الفرص المناسبة للترويج عن النفس والتعبير عن الرغبات والحاجات فى إطار الحدود الموضوع، والعمل على الوقاية من الانحرافات .

د- توفير فرص الاتصال بعدد كبير من الأشخاص خلال عملية التفاعل الجماعى.

هـ- اكتساب المهارات الاجتماعية اللازمة للحياة مثل الاستماع، التحدث، القيادة وغيرها.

و- تنمية الهوايات الشخصية والذاتية للشباب إذا كانت مرغوبة ومفيدة وتنمية وتكوين هوايات جديدة نافعة للإنسان والمجتمع كالهوايات الرياضية، الثقافية ... الخ ويمكن للجماعة أن تقوم بمشروعات جماعية نافعة للمؤسسة والمجتمع مثل مساعدة المعوقين، المشاركة فى برامج محو الأمية، إعداد مكتبات ثقافية للمنطقة السكنية.

ز- عملية الممارسة المهنية باستخدام أساليب الضبط الاجتماعى وحدود السلوك يقوم الاخصائى الاجتماعى بمساعدة الجماعة على معرفة أساليب الضبط الاجتماعى والحدود الموضوعة ويجب ان يدرك الأعضاء والجماعة ان الضبط ليس الهدف منه هو توقيع الجزاءات أو التمسك

أدراك مايتوقعه الأخرين من سلوك وأدوار الأعضاء ومن الضرورى أن يكون هناك تصوراً واضحاً هام للضبط الاجتماعى هو تأكيد المحافظة على الحياة الجماعية وتنميتها من كافة جوانبها.

٧- عملية التسجيل واستخدام نظم المعلومات :

تعتبر عملية التسجيل من أهم المسئوليات بالنسبة للاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات لأنها تعبر عن قيام الأخصائى بالعمل الواقعى ومدى تحقيق الأهداف التى يعمل من أجلها.

والتسجيل هو استخدام الاساليب المهنية للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق الاساسية المتعلقة بعمليات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات، بأستخدام وسائل مهنية محددة كالتقارير والمقاييس والحاسوب من أجل الرجوع إليها عند التدخل المهنى أو القيام بالتقويم والبحوث فى هذا المجال وفيما يلى الشكل المقترح للبناء المعلوماتى الذى يمكن الاستعانة به والرجوع إليه لارتباطه بالعمل مع الجماعة.

المؤسسات العاملة - بيانات ومعلومات عن المجتمعات - اهداف المجتمع مشكلات المجتمع - الذى توجد فيه المؤسسة - التنظيمات الاجتماعية الخدمات الموجودة - بيانات ومعلومات عن مجتمعات - خصائص المجتمعات الأدوار الأساسية - الأعضاء الذين يقيمون فيها - مشكلات الأعضاء فى المجتمع. شروط المؤسسات - بيانات ومعلومات - مجالات عمل الموسسة - الخبرات فى المؤسسات - عن مؤسسة العمل - مشروعات مشتركة - البرامج المتنوعة بالمؤسسة - مع الجماعات - فريق العمل بالمؤسسة - تكوين الجماعة - بيانات ومعلومات عن الجماعة - خبرات سابقة للجماعة - أهداف الجماعة التى نعمل معها الآن - المشكلات التى تواجه الجماعة.

واصبح استخدام الوسائل التكنولوجية المختلفة خاصة الكمبيوتر من العوامل الاساسية التى يتبعها الأخصائى فى عملية التسجيل بالإضافة إلى أن عمليات الاتصال المختلفة للحصول على البيانات والمعلومات تعتمد اساساً على استخدام الوسائل التكنولوچية المختلفة.

٨- عمليات التحليل المهنى للبيانات والمعلومات :

يقوم البعض من الذين يعملون مع الجماعات بالحصول على البيانات والمعلومات، الحقائق المتعددة وبصفة دورية من أجل حفظها أو الرجوع إليها عند الضرورة ولكن لايقوم البعض بتحليل تلك المعلومات أو البيانات ومحاولة الوصول إلى المفهوم الحقيقى الذى تتضمنه والاستفادة من النتائج التى تتوصل إليها بقدر الإمكان.

ويمكن أن نعرض بعض الموضوعات التى تحتاج إلى تحليل علمى ومهنى من خلال العمل مع الجماعة وهى كما يلى :

١- تحليل العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء هل هى ثنائية؟ ام فى شكل جماعات فرعية؟ أم هناك من يشعر بالعزلة؟ ام أن الجماعة متماسكة ويتم ذلك من خلال تحليل المفهوم الحقيقى للتقارير التى يسجلها الاخصائى وكذلك من نتائج المقاييس الاجتماعية.

٢- تحليل مجالات المشاركة التى يهتم بها أعضاء الجماعة دون غيرها فقد يكون هناك اهتماما بمجالات التدريب على المهارات بأنواعها، كذلك هناك من يهتم بتنمية الهوايات الشخصية، ونسأل انفسنا لماذ لايهتم الأعضاء بالمجالات الاجتماعية التى يهتم بها المجتمع.

٣- تحليل المشكلات التى تواجه بعض الأعضاء بصفة شخصية دون غيرهم من باقى الأعضاء، مثل مشكلات السلوك العدوانى، مشكلات الانطواء

والانسحاب من الجماعة كذلك المشكلات الناتجة من سيطرة عضو معين على باقى الأعضاء.

٤- تحليل الاساليب المهنية التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات، وهل هذه الاساليب تتناسب مع المواقف الجماعية وتساهم فى تحقيق الأهداف أم أنها تحتاج إلى تعديل أو تغيير معين من خلال العمل، ويجب أن يقوم الاخصائى بتوضيح مضمون هذه الأساليبومكوناتها فقد اشار شوارتز Schwart 34 إلى ان أساليب التدخل تعتمد على الوسيطة أى أن دور الأخصائى هو الوسيط بينما اشارت بارتليت H. Barttile إلى ان الاسلوب المناسب للتدخل هو من خلال اتاحة الفرص المناسبة للقيام بالأدوار خلال مواقف التفاعل الجماعى.

٩- عملية تحديد المستويات المهنية وتقويم العمل :

يقوم الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة ويسعى إلى نموه المهنى بضرورة تحديد مستواه المهنى فى كل مرحلة من مراحل العمل ويرتبط ذلك بالتقويم المرحلى والنهائى الخاص بعمل الاخصائى.

ويمكن ان نضع بعض المستويات التى يستطيع الاخصائى ان يحدد مدى ارتباطه بها أو انتقاله من مستوى إلى مستوى آخر ومن بين ذلك تلك المستويات:

أ- مستوى تحديد الأهداف وواضعى إطار العمل المرتبط بتحديد تلك الاهداف.

ب- مستوى التدحل المباشر فى معظم المواقف وحالات التفاعل الجماعى.

ج- مستوى التدخل الموقفى طبقا لموضوع وطبيعة الموقف.

د- مستوى إتاحة الفرصة للاستفادة من الخبرات التى يتميز بها وتوضيح مدى قدراته وإمكانياته للجماعة والأعضاء.

هـ- مستوى العامل المؤثر فى التفاعل، واحد مصادر التى التغيير مستخدما ما يمكن الاستعانة به من الأعضاء، الجماعة، المؤسسة وغيرها.

تهتم الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات بالتقويم منذ بداية العمل حتى نهايته حيث أن التقويم هو البحث والتحليل فى المعلومات والحقائق، التى توصلنا إليها للوصول إلى القيمة والمضمون الحقيق المرتبط بالتغييرات التى تم إنجازها من خلال العمل مع الجماعة سواء كان ذلك بصورة كمية أو كيفية.

ويجب أن يراعى الاخصائى عدة اعتبارات عند القيام بالتقويم والاستفادة منه وهى كما يلى :

١- تحديد أغراض التقويم التى يسعى إلى تحقيقها أخصائى العمل مع الجماعة.

٢- تحديد موضوعات التقويم بدقة هل هى البرنامج، العلاقات ... الخ.

٣- وضع معايير أساسية للتقويم تتناسب مع موضوعات التقويم التى يرغب تقويمها الاخصائى الاجتماعى مع رضع مؤشرات لكل معيار من تلك المعايير.

٤- تحديد طريقة التقويم التى سوف يتبعها أخصائى الجماعة فهناك المعايير التقويمية وهناك أيضاً طريقة المتوسطات، طريقة الترتيب التنازلى، كذلك هناك طريقة مقارنة العوامل.

٥- تحديد الأساليب المناسبة للاستفادة من نتائج التقويم مثل تحديد لجنة لتنفيذ التوصيات المبينة على نتائج التقويم، أو اختيار شخص مسئول عن ذلك.

رابعاً : مستويات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات:

تنقسم المستويات الأساسية للمارسة إلى مستويين أساسيين هما كما يلى :

المستوى الأول : مستوى الممارسة المباشرة للعمل مع الجماعات :

وفيها يرتبط الاخصائى الاجتماعى بالأعضاء والجماعة منذ بداية حياة الجماعة وتكوينها حتى تحقيقها للأهداف والوصول للنتائج المرغوبة وهناك جوانب مختلفة لتلك الممارسة كما يلى :

١- الممارسة المهنية مع الأعضاء الذى ينضمون للجماعة: لكى يتعرفون على الأغراض والأهداف التى من أجلها كونت تلك الجماعة.

مثال: جماعة مكافحة المخدرات هدفها التوعية والوقاية من تعاطى المخدرات وتوفير المعلومات التى تتعلق بذلك مع الإستعانة بالخبراء والمتخصصين.

٢- الممارسة المهنية مع الأعضاء الذين يعانون من صعوبة التكيف داخل الجماعة، وقد يشترك أحد الأعضاء لكنه يرتبط بخبرات سابقة مع جماعات أخرى تؤثر فى سلوك العضو وانضم إلى جماعة أخرى بالمؤسسة ولذلك قد يحتاج إلى وقت من أجل تحقيق التكييف المرغوب فى الحياة الجماعية، وهناك العضو الذى يرغب فى الأنسحاب من الجماعة، العضو الذى يعانى من الإندفاعية السلوكية نحو الآخرين.

٣- المماسة المهنية مع الأعضاء الذين يتحملون مسئوليات: تنظيمية وقيادية فى الجماعة حتى وإن كانت محدودة ولكنها تحتاج إلى مساعدة الأخصائى وتشجيعه لهؤلاء الأعضاء والعمل على مواجهة الصعوبات التى قد تواجه قيامهم بتلك المسئوليات.

مثال: عضو يتميز بالفشل فى حياته الدراسية؛ نتيجة تعاطيه بعض انواع

العقاقير ويرى انه لا يستطيع أن يقوم بمسئولية معينة مع الآخرين لأنه سوف يفشل فيها. ويقوم الأخصائى بعد فترة علاج العضو من مساعدته على القيام ببعض الأعمال البسيطة المحددة أمام الجماعة تأكيداً لتحقيق ذاته مرة أخرى أمام الآخرين.

٤- الممارسة المهنية مع الأعضاء الذين يتميزون بمهارات وخبرات عالية فى الجماعة ويرغب فى إظهارها، ربما لفائدة الجماعة أو للسيطرة عليها وهنا يساعد الأخصائى هؤلاء الأعضاء على كيفية التعبير عن تلك الإمكانيات، والتدرج فى تقبل الجماعة لما يرغب العضو إفادته للجماعة كلما امكن ذلك. ويستطيع الأخصائى أن يبحث عن مستويات أخرى لممارسة العضو لتلك الخبرات على أن ترتبط بالحياة الجماعية ولا تبتعد عنها.

٥- الممارسة المباشرة مع الجماعة من خلال الإجتماعات الرسمية؛ والدورية التى يبحث فيها الأخصائى مع الجماعة المظاهر الأساسية للحياة الجماعية والمشكلات التى تواجه الجماعة وكيفية مواجهتها مثل انخفاض معدلات المشاركة فى البرنامج، اختلافات وصراعات بين الأعضاء.

٦- الممارسة المباشرة مع بعض الأعضاء من الجماعة؛ الذين قد يشكلون خطراً على الجماعة أو يسببون فى تفكك الجماعة وإنقسامها مثل الجماعات الفرعية أو الشلل.

ويجب عدم مهاجمة تلك الجماعات الفرعية أو العمل على هدمها بل توظيفها بالأساليب المهنية المناسبة مثل مشاركة الأخصائى لهم للقيام ببعض الأعمال أو السعى لمشاركة بعض القيادات أو الأعضاء معهم كبداية لإدماجهم داخل الجماعة حتى يمكن مشاركتهم فى الحياة الجماعية.

٧- الممارسة المباشرة مع لجان الجماعة أو المجموعات التى يتم تشكيلها للقيام ببعض الأعمال التى يتم تكليفهم بها كمندوبين عن الجماعة أو أنهم سوف يعرضون نتائجها بعد ذلك.

ونلاحظ أن الجماعات التى يعانى الأعضاء فيها من اضطرابات سلوكية أو القيام ببعض السلوكيات الإنحرافية ويسعى الأخصائى لمساعدتهم من خلال خطة علاجية معينة يحاول الأعضاء فيها الهروب من تلك المسئوليات الإعتماد أو الإتكالية الواضحة على الأخصائى المسئولين ولكن من خلال العلاقة المهنية يمكن تشكيل الأعضاء فى بعض التنظيمات البسيطة وقيامهم ببعض الأعمال المناسبة لظروفهم الخاصة.

المستوى الثانى : الممارسة المهنية غير المباشرة :

يرتبط الأخصائى الإجتماعى بالمؤسسة وجماعاتها الإدارية وكذلك بالمجتمع الذى يتضمن تنظيمات اجتماعية مختلفة يتطلب عمل الأخصائى مع الجماعة ضرورة التعامل معها ومن بين تلك الممارسات ما يلى:

١- الممارسة المهنية مع الأقسام الإدارية للمؤسسة :

والنظر إليها كجماعات وربما يكلف الأخصائى فى بعض المؤسسات بالإشراف عليها وهنا يمكن الإستفادة من المبادئ المهنية فى العمل مع الجماعات مثل التفاعل الجماعى الموجه، استخدام الموارد والإمكانيات والعلاقة المهنية الطيبة مع الآخرين.

وهنا لا بد للأخصائى أن تكون لديه المهارات الإدارية والمهنية اللازمة للتعامل مع تلك الجماعات أو الأقسام، كذلك تكون له الخبرات الخاصة بهذا المجال مثل أنواع المستندات وكيفية استخدامها، كيفية الحصول على الموارد إعداد التقارير اللازمة، ووضع الميزانية للبرامج والمشروعات.

٢- الممارسة المهنية مع الفنيين المتخصصين بالمؤسسة :

يحتاج الأخصائى فى عمله مع الجماعة إلى الرستعانة بالمتخصصين فى فروع متعددة فمجده يحتاج إلى المتخصصين فى الأنشطة الفنية والثقافية، كذلك لخبراء العلاج النفسى، العلاج الجماعى وكذلك للأطباء، وغيرهم من المتخصصين فى المجالات التى يرتبط بها برامج وأنشطة الجماعة ويستطيع الأخصائى أن يجد تلك الخبرات ويعد وينظم البيانات المرتبطة بهم.

٣- الممارسة المهنية مع مؤسسات المجتمع :

نرى أنه من الضرورى أن يرتبط الأخصائى بمؤسسات المجتمع من خلال عمله ربما لتبادل الخبرات وللإستفادة من موارد وإمكانيات تلك المؤسسات فقد يحتاج إلى أطباء نفسيين فى حالات علاج متعاطى المخدرات.

ويفضل أن يقوم الأخصائى بإعداد دليل واضح عن مؤسسات المجتمع ياضمن البيانات الأساسية، الأهداف الخاصة بها، البرامج التى تم تنفيذها، أسماء الخبراء وتخصصاتهم وغيرها من البيانات اللازمة.

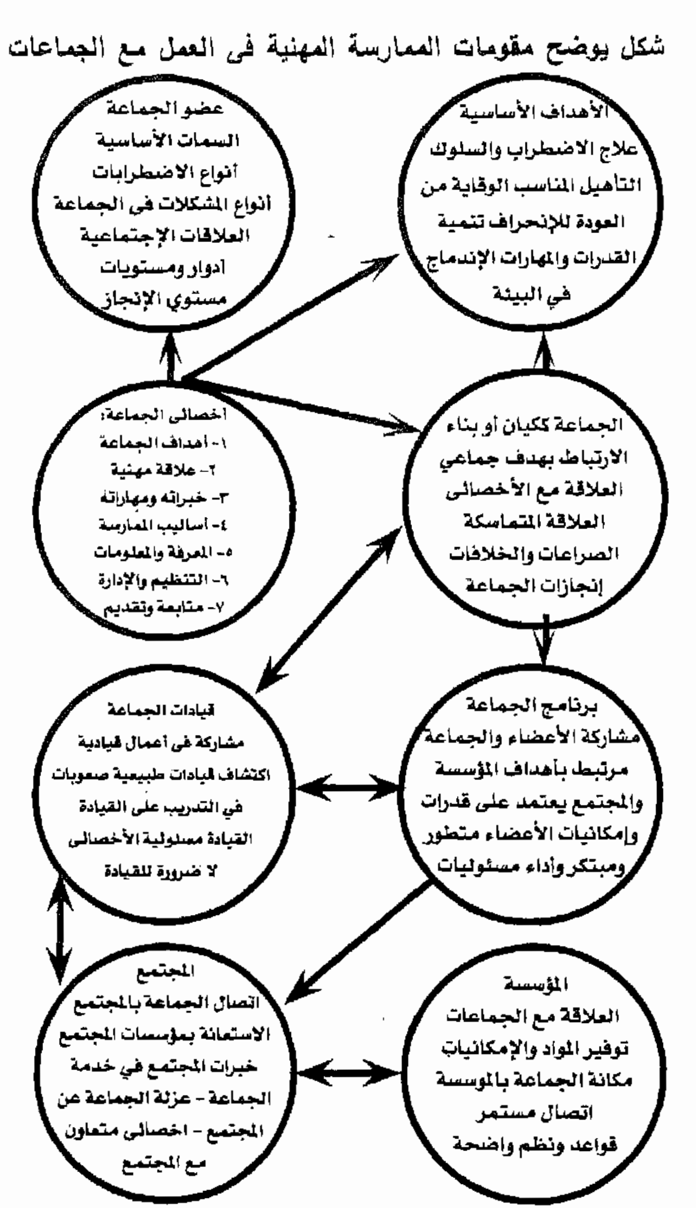
٤- الممارسة المهنية مع الخبراء والمتخصصين فى مجالات محددة :

يلجأ الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات الى الاستعانة ببعض الخبراء فى مجالات محددة من نوعية جديدة للانشطة، لمشروعات صغيرة أو الثقافة المدنية، التدريب على البرامج التى تتعلق بالنوعية وغيرها، ولذلك لابد من التعامل مع هؤلاء الخبراء بطريقة غير مباشرة للتفاعل والتعاون مع الأخصائى فى تحقيق أهداف العمل مع الجماعات.

خامساً- تحليل مقومات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات

ترتبط الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات بمقومات أساسية يستند عليها أخصائى العمل ويمكن إن نعرض لهذه المقومات فى الشكل التالى:

شكل يوضح مقومات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات



يتبين من الشكل السابق أن تعدد المقومات يوضح مدى وضوح مكونات الممارسة بالاضافة إلى وضوح قدرات الاخصائى على تحليل كافة المقومات للتعرف على العوامل المرتبطة بها والتى يمكن تأثيرها فى تحقيق أهداف الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات.

تدريب حول مقومات الممارسة فى العمل مع الجماعات

ضع إطار تصورى لمضمون الممارسة مع الجماعات من خلال البيانات الجدولية التالية:

الرقم	موضوع الممارسة	الهدف من الممارسة	المهارات اللازمة	الصعوبات المتوقعة	جوانب تحقيق التوقعات
١	التعبير عن الرغبات والحاجات			عدم مشاركة بعض الأعضاء	
٢		تحقيق التماسك الإجتماعى			الإندماج والتفاعل الإجتماعى السليم
٣	البرنامج		مهارة استخدام الموارد والإمكانيات الذاتية للأعضاء		
٤		تدريب الأعضاء علي قيادة مواقف جماعية			اكتشاف بعض القدرات المناسبة
٥			مهارة تحليل مشكلات وصراعات الجماعة		
٦	خبـرات اجتماعية فى المشاركة مع الآخرين			عدم قدرة الأعضاء على التكييف مع الجماعة	
٧			مهارة التنظيم والإدارة فى أعمال الجماعة		

الفصـل السـادس

تطبيقات تدريبية حول النظريات العلمية والنماذج المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات

١- تطبيقات تدريبية خاصة باستخدام النظريات العلمية.

٢- تطبيقات تدريبية خاصة باستخدام النماذج المهنية.

إعـــداد

الأستاذ الدكتور/ نصيف فهمى منقريوس

١- تطبيقات خاصة باستخدام النظريات العلمية

التطبيق الأول (نموذج تطبيقى)

ماهى الفروق الأساسية بين النظرية العلمية ونظرية الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات؟

النظرية العلمية نظرية التفاعل	نظرية الممارسة فى مجال الاحداث المتحرفين
الأهـــداف : تحديد مواجهات الدراسة العلمية من نظرية التفاعل . الاستفادة بالمكونات العلمية فى التحليل.	• تهدف الى تحديد الحقائق والمفاهيم الخاصة بالعمل مع جماعة الاحداث . • تحديد مدى اختلاف جماعة الاحداث عن الجماعات الاخرى.
المحتويات : المعارف العلمية حول التفاعل. المتغيرات الاساسية للتفاعل. المواجهات الاساسية.	• الحقائق المهنية عن جماعات الاحداث. • الاجراءات والخطوط المهنية الممارسات التى يجب ان يمارسها الاخصائى الاجتماعى.
الاستخدام : دراسة التفاعل. التعرف على معدلات التفاعل. كيف نوجه عملية التفاعل. دراسة مشكلات التفاعل.	• تستخدم فى مجال رعاية الاحداث والعمل مع الجماعات. • تستخدم فى توجيه الممارسة. • تستخدم فى التحليل المهنى فى العمل مع جماعات الاحداث.
خصائص : ارتباط النظرية بالعمل مع الجماعات. سهولة استخدام مكونات النظرية.	• الارتباط بالممارسة المهنية. • تحديد الاسس والمكونات المهنية التى يجب ان ترتبط بها الممارسة.

التطبيق الثانى حول النظريات العلمية

(جماعات النشاط المدرسى)

قام الاخصائى الاجتماعى فى مجال الخدمة التعليمية بالعمل مع الجماعات المدرسة حيث قام بدراسة حول جماعات النشاط المدرسى بالمدرسة الثانوية للبنين بمدينة ٦ أكتوبر وحدد أهم جوانب الدراسة فى المكونات الآتية :

١- الأهداف.

٢- الأنشطة التى مارس من خلال البرنامج.

٣- التفاعل الجماعى وكيفية توجيهه.

٤- المعايير الأساسية للجماعات.

٥- التنظيم الوظيفى بالجماعات.

٦- أهم المشكلات التى تواجه أخصائى الجماعة بتلك الجماعات.

السـؤال :

ماهى النظرية العلمية المناسبة لدراسة تلك الجماعات وكيفية استخدامها والاستعانة بمكوناتها حتى يمكن تحقيق الأهداف العلمية والمهنية لتلك الممارسة وتحليل مكوناتها العلمية والمهنية.

مع تحديد مايلى :

١) عنوان النظرية.

٢) اهم مكونات النظرية.

٣) جوانب استخدام النظرية.

٤) اهم المتغيرات المرتبطة موضوع الدراسة.

٥) استخدام النظرية فى الدراسة والتحليل.

التطبيق الثالث حول استخدام نظرية نوعية

(النظرية التبادلية)

معنى التبادلية هو مشاركة العناصر الأساسية فى حياة الجماعة خلال عملية التفاعل وتقديم كل عنصر مايتميز به من خبرات ومعارف ومهارات للطرف الآخر وحصول الطرف الآخر على خبرات ومعارف ومهارات من الأطراف التى يتعامل معها فى الجماعة التى ينتمى إليها.

السؤال :

كيف يستطيع الأخصائى الاجتماعى تحقيق المضمون النظرى السابق واستخدامه فى تحقيق الأهداف المهنية لممارسة العمل مع الجماعات الآتية :

١- جماعات الأحداث المنحرفين.

٢- جماعات الأندية الثقافية والاجتماعية.

٣- جماعات الشباب بمركز شباب مدينة لسلام.

٤- جماعات الأسر الطلابية بالجماعات.

التطبيق الرابع

(مناقشة عبارات حول بعض المفاهيم)

ناقش العبارات الآتية من وجهة نظرك كباحث وأخصائى اجتمعى فى طريقة العمل مع الجماعات.

العبارة الأولى :

الاتصال من الوسائل الهامة التى عن طريقها تنتقل مشاعر أعضاء الجماعة ومشاعر الأخصائى للأعضاء، ولايمكن أن تتم عملية التفاعل بين الأعضاء وبينهم وبين الأخصائى إلا بقيام عملية الاتصال بالطرق والأساليب الممكنة.

العبارة الثانية :

تساهم نظرية الممارسة فى نقل التجارب والدراسات والبحوث بنظريات الممارسة فى الخدمة الاجتماعية بتوجيه الاهتمام نحو التطبيق المهنى للأسس المهنية والمهارات اللازمة لتحقيق أهداف الممارسة.

العبارة الثالثة :

ترتبط فكرة النسق بمفهمات البناء الاجتماعى والنظم الاجتماعية من حيث أن النسق يتكون من وحدات جزئية مترابطة مع بعضها وتتعامل معاً مما يحقق الأهداف التى يسعى

الاجابة :

التطبيق الخامس

(المبررات العلمية والمنطقية فى اختيار النظرية)

ماهى النظريات المناسبة للموضوعات المحددة فيما يلى سواء فى عملية الدراسة، التحليل أو عملية التفسير الذى يجب القيام به بعد الوصول إلى النتائج.

جدول استخدام النظريات العملية وأسباب اختيارها

م	الموضوعات	النظرية المناسبة	أسباب اختيارها
١	الأدوار التى يقوم بها أعضاء الجماعة خلال المواقف المختلفة.		
٢	التفاعل الجماعى لأعضاء الجماعة حتى مراحل مختلفة.		
٣	مشاركة الأعضاء مع بعضهم خلال عمليات تفاعل تتضمن التبادل الجماعى.		
٤	الوظائف الجماعية الخاصة بالقيادات الطبيعية وعلاقتها بتحقيق الأهداف.		
٥	سلوك بعض الأعضاء فى مواقف جماعية معينة.		
٦	يقوم المستقبل (الجماعة) بالرد على مايتلقاه من معلومات وأفكار وخبرات متعددة.		

التطبيق السادس

(استخدام النظرية فى الدراسة والتحليل، والتفسير)

فيما يلى أهم مكونات بناء الجماعة (س) والوظائف التى تؤديها، كيف يمكن استخدام النظريات امختلفة فى الدراسة، التحليل، والتفسير؟

اسم الجماعة : جماعة المصرين.

أهداف الجماعة : خدمة البيئة من حيث دراستها والقيام ببعض المشروعات التى تساهم فى تعديل أو تغيير بعض مكونات البيئة.

التنظيم الوظيفى للجماعة : قائد الجماعة، مقررى لجان النشاط، أمين صندوق الجماعة، سكرتير الجماعة، مسئول الاتصال والعلاقات العامة.

الوظائف التى تؤديها الجماعة :

١- وظيفة إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للأعضاء.

٢- وظيفة التدريب وكيفية المشاركة مع البيئة وتنظيفها.

٣- وظيفة الجماعة وتحقيق الأمن من خلال مواقف الحياة الجماعية المختلفة.

٤- وظيفة التعليم للجوانب المرتبطة بالحياة الجماعية وعلاقتها بالتعامل مع المجتمع ومشكلاته.

التطبيق السابع

(الإطار العام لاستخدام النظرية)

ماهى الجوانب التى يجب استكمالها فى الإطار العام لاستخدام النظرية فى دراسة وتحليل الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات (جماعة الوعى الصحى).

وذلك على النحو :

١- **أهداف الجماعة :** الوعى الصحى ونشره فى المجتمع فيما يتعلق بأضرار التدخين والإدمان.

٢- **مكونات الجماعة :** من حيث اللجان، والمستوى والوظائف التى تؤديها.

٣- **تحديد النظريات** التى يمكن استخدامها من حيث الجوانب التالية:

أ- المفاهيم النظرية.

ب- المتغيرات الأساسية.

٤- **الممارسات الأساسية** التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى فى عمله مع الجماعة ومدى استخدامه بالمواجهات النظرية.

٥- **الاستخدامات النظرية** فى دراسة الموضوعات العملية والمهنية.

٦- **تحديد كيفية** تفسير النتائج المتعلقة بالممارسة فى أطار مكونات النظرية العلمية التى يتم اختيارها.

التطبيق الثامن

(نظرية الممارسة)

تختلف أهداف ومكونات نظرية الممارسة عن النظرية العلمية ويرى البعض أن هناك صعوبات تواجه، إعداد وتكوين نظرية الممارسة.

وضح بعض أهداف ومكونات نظرية الممارسة وكذلك أهم صعوباتها؟

١- الأهداف الأساسية لنظرية الممارسة :

١-

٢-

٣-

٤-

٢- وأهم المكونات النظرية هي :

١-

٢-

٣-

٤-

٣- أهم صعوبات تكوين الممارسة :

١-

٢-

٣-

٤-

٢- تطبيقات خاصة باستخدام النماذج المهنية

التطبيق الأول

(الاحتلاف بين النظرية والنموذج)

ماهى أهم اختلافات النظرية والنموذج؟

	نظرية العلمية	نظرية الممارسة
١	الأهـــداف :	
٢	المحتويات :	
٣	الاستخدام :	
٤	الصعوبات :	
ملاحظـــات		

التطبيق الثانى

(اختيار النماذج المناسبة)

ماهى النماذج المناسبة فى المواقف التالية ؟

الموقف الأول :

دراسة سلوكيات أعضاء الجماعات أثناء ممارسة الأنشطة التى تتعلق بمشروعات خدمة البيئة.

النموذج المناسب وأسباب اختياره :

....

....

....

....

....

....

الموقف الثانى :

الإجراءات التى يجب إتباعها لمواجهة المشكلات التى تواجه أعضاء الجماعة والجماعة والحصول على الموارد والإمكانيات اللازمة للقيام برحلة إلى بعض الأماكن السياحية والأثرية فى مناطق الأقصر وأسوان.

النموذج المناسب وأسباب أختياره :

....

....

....

....

....

....

الموقف الثالث :

رغبة، خصائص الجماعة فى زيادة الأداء الاجتماعى لدى أعضاء الجماعة فيما يتعلق بالمهارات الثقافية التى تتعلق بالبحث عن المعلومات وكيفية عرضها واستخدام الوسائل الحديثة فى الاحتفاظ بّها.

النموذج المناسب وأسباب أختياره :

....

....

....

....

....

....

الموقف الرابع :

توجيه بعض أطفال جماعة "النسور" وهم الاطفال الذين يعملون فى الورش الموجودة فى البيئة ونسعى الى عودتهممرة أخرى للمدرسة واستكمال جوانب حياتهم وتحسين علاقاتهم بالاسرة.

التموذج المناسب لممارسة العمل مع الجماعات فى توجيه أطفال تلك الجماعة :

....

....

....

....

....

....

التطبيق الثالث

(مكونات نماذج الممارسة)

ضع أهم مكونات نماذج الممارسة فى إطار الجدول الآتى :

	النمـوذج	أهم المكونات
١	الإكلنيكى :	
٢	التبادلى :	
٣	التنموى :	
٤	التعديل السلوكى :	
٥	نموذج حل المشكلة :	

التطبيق الرابع

(المفاهيم الأساسية بالنماذج المهنية)

ناقش أهم المفاهيم الآتية التى جاءت ببعض النماذج ؟

المفهوم الأول: المساعدة المتبادلة

....

....

....

....

المفهوم الثانى : التدخل المهنى

....

....

....

....

المفهوم الثالث: التركيز على المهام

....

....

....

....

المفهوم الرابع : ثقافة الاقران

....

....

....

....

المفهوم الخامس : حل المشكلات

....

....

....

....

المفهوم السادس: الضبط الاجتماعى

....

....

....

....

المفهوم السابع: تعديل السلوك

....

....

....

....

المفهوم الثامن: التدعيم السلوكى

....

....

....

....

المفهوم التاسع: التعاقد

....

....

....

....

المفهوم العاشر: الاكلينيكية فى العمل مع الجماعات

....

....

....

....

التطبيق الخامس

(صعوبات بناء النموذج)

تواجه الأخصائى والباحث صعوبات متعددة فى إعداد وبناء النموذج حدد أهم تلك الصعوبات وكيفية مواجهتها :

الصعوبة الأولى :

الصعوبة الثانية :

الصعوبة الثالثة :

الصعوبة الرابعة :

الصعوبة الخامسة :

التطبيق السادس

(كيفية تطبيق النموذج)

قام الاخصائى الاجتماعى بتطبيق نموذج التركيز على المهام عند العمل على تدريب القيادات الطبيعية بجماعة العمل الوطنى بمركز " شباب حلوان" ماهى الخطوات التى يجب أن تستكمل ولم تذكر فى إطار تلك الخطوات.

الخطوة الأولى: تحديد الأهداف

الخطوة الثانية: التعاقد

الخطوة الثالثة: تحديد البدائل الممكنة

الخطوة الرابعة: الاتفاق على المهام

الخطوة الخامسة: مراجعة المهام

التطبيق السابع

(دور أخصائى الجماعة فى إطار النموذج)

ضع أهم الأدوار التى يجب أن يقوم بها أخصائي الجماعة فى إطار ممارسة النموذج التنظيمى البيئى مع ذكر أسباب اختيار وتحديد تلك الأدوار.

	الأدوار	أسباب القيام بها
١		
٢		
٣		
٤		
٥		

التطبيق الثامن

(تقويم النموذج)

ماهى أهم المعايير التقويمية التى يجب استخدامها من وجهة نظرك للتأكد من أهمية النموذج وعلاقته بالممارسة المهنية؟

فيما يتعلق ببعض المعايير، المطلوب وضع علامة (✓) أمام المعيار الهام وأسباب إختياره.

	المعايير	أسباب اختياره
١	الاهداف الأساسية للنموذج.	
٢	وضوح الإجراءات والخطوات	
٣	العلاقة بين المكونات والمضمون المهنى للممارسة	
٤	تحديد أدوار الأخصائى فى إطار النموذج	
٥	التسلسل المنطقى لمكونات النموذج	
٦	وضوح المفاهيم	
٧	ارتباط النموذج بالتكتيكات الحديثة والممارسة.	

المراجـــع

أولاً : المراجع باللغـــة العربيـــة.

ثانياً : المراجع باللغة الإنجليزية.

أولاً : المراجع العربية :

١- احمد أبو زيد : **البناء الاجتماعى مدخل لدراسة المجتمع**، القاهرة، دار الكتاب العربى للطباعة والنشر، ١٩٦٧ .

٢- أحمد خاطر، وعدلى على طاحون: **بناء النظرية الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٥ .

٣- أحمد ذكى بدوى: **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٨٦ .

٤- أحمد محمد السنهورى: **مدخل الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية مع بيان الاتجاهات الحديثة**، القاهرة، دار السعيد للطباعة والنشر، ١٩٩٢ .

٥- أحمد محمد السنهورى: **الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادى والعشرين**، القاهرة، دار النهضة العربية، الطبعة الرابعة المعدلة، الجزء الثانى، ٢٠٠١ .

٦- السيد عبد الحميد عطية: **الاتجاهات النظرية والعملية فى ممارسة خدمة الجماعة**، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩١ .

٧- جابر عوض سيد حسن: **العمل مع الجماعات (مدخل - مبادئ - نماذج)** القاهرة، ٢٠٠٢ .

٨- جلال الدين عبد الخالق: **نظريات فى العمل مع الحالات الفردية مع تطبيقات عملية**، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٧ .

٩- زينب حسن أبو العلا، ابتسام مصطفى عبد الرحمن: **الاتجاهات المعاصرة فى خدمة الفرد**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة ١٩٨٩م.

١٠- سلوى عثمان الصديقى وآخرون: **المنظور الاجتماعى فى العمل مع**

الأسرة والطفولة، الاسكندرية ١٩٩٠ .

١١- سمير نعيم أحمد: **النظرية فى علم الاجتماع**، القاهرة، دار المعارف، ط٢، ١٩٧٩ .

١٢- عادل ثابت: **النظرية السياسية**، الإسكندرية، مكتبة الخوارزمى، ٢٠٠٢ .

١٣- عبد الحليم رضا عبد العال: **البحث فى الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر، ١٩٩٣ .

١٤- عبد الحميد عبد المحسن: **المدخل فى العمل مع الجماعات**، القاهرة، دار الثقافة والطباعة للنشر والتوزيع، ١٩٩٠ .

١٥- : **عمليات خدمة الجماعة**، القاهرة، ١٩٩٢ .

١٦- عبد الخالق محمد عفيفى: **تنظيم المجتمع فى المجتمعات النامية**، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠١ .

١٧- عبد الفتاح عثمان: **خدمة الفرد فى المجتمع النامى**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٩٠ .

١٨- على ليلة: **النظرية الاجتماعية المعاصرة**، القاهرة، دار المعارف، ط٣، ١٩٩١ .

١٩- فطيم لطفى: **المدخل إلى علم النفس الاجتماعى**، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٩٥ .

٢٠- كمال دسوقى: **ديناميةالجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى**، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٩ .

٢١- : ديناميةالجماعة، القاهرة، الدار الفنية، ١٩٦٩ .

٢٢- كوزيوس، جيمس بورنر باري: **تحديات الزعامة**، الأردن، مركز الكتب الأردني، د. ن.

٢٣- لويس كامل مليكه: **سيكولوجية الجماعات والقيادة**، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٧٠ .

٢٤- ماجد عاطف محفوظ: **استخدام أخصائي الجماعة لتكنيكي لعب الدور والمناقشة الجماعية وإكساب الأعضاء الممارسة الإجرائية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٢ .

٢٥- مالكوم باين: **نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة**، ترجمة حمدى محمد منصور، سعيد عبد العزيز عويضة، الإسكندرية، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٨ .

٢٦- محمد سيد فهمى : **التحليل فى طريقة العمل مع الجماعات**، الإسكندرية ، المكتبة الجامعية، ٢٠٠٢ .

٢٧- محمد شمس الدين أحمد: **العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية**، القاهرة، مطبعة العمرانية، ط٢، ٢٠٠١ .

٢٨- محمد صالح بهجت: **مدخل العمل مع الجماعات** الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٠ .

٢٩- محمد صالح بهجت واخرون: **طريقة العمل مع الجماعات**، الاسكندرية، المكتب التجارى الحديث، ١٩٨٨ .

٣٠- محمد عارف : **تالكوت بارسونز رائد الوظيفية المعاصرة فى علم الاجتماع**، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٢ .

٣١- محمد عاطف غيث : الموقف النظرى فى علم الاجتماع المعاصر،

الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٢ .

٣٢- محمد عاطف غيث، محمد على محمد: **علم اجتماع التنظيم**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٧٢ .

٣٣- محمد محمود مصطفى: **خدمة الجماعة - المداخل النظرية - النماذج المهنية**، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠١ .

٣٤- نبيل محمد صادق أحمد: **طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠ .

٣٥- نصيف فهمى منقريوس: **الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، ١٩٩٦ .

٣٦- نصيف فهمى منقريوس وآخرون: **العمل مع الجماعات وتطبيقاته فى الخدمة الاجتماعية**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ١٩٩٣ .

٣٧- نيقولا تيما شيف : **نظرية علم الاجتماع (تطبيقاتها وتطورها)**، ترجمة عربية، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٧٠ .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1) Allssi, Alberts; **Prspective on Social Group Work Practice**, Abook and Reding Coltier Macmillan Publishing Co. 1980.

2) Bany, M., A., and Johnson, L.v. : **Classroom group behavior**, the macmillan company, New York, 1968.

3) Beulah Roberts Compton and Galaway : **Social Work Process,** Third editon Home Wood, Illinois : The Dorsey Press, 1984.

4) Bormann, E. G. : **Discussion and group methods**, therory and parctice, Harper & Row, publishers, inc, New York. 1979.

5) Brilhart, j., k. : **Effective group discussion**, wm. C. brown com. Publishers. U.S.A., 1927.

6) Charles D. Graven & Bret A. Seabuny : **Interpersonal practice in social work**, prentice hall, N.Y, 1984.

7) Charles D. Garven : **Practice with task centered groups in A.E. fortune : Task centered practice with families and groups**, N. Y., 1985.

8) Charles Zastrow : **Social work with groups, using the class as a group leadership laboratory**. Library of congerss, 2001.

9) Dorothy Stock Whitaker : **Using groups to help people**, N, j, 1991.

10) Fisher, B., A. : **Small group decision making, communication and the group process**, mc graw-hill book company, new York,

1974.

11) Gerald Cory: **Theory and parctice of group counseling**, California brook publishing Co., 1990.

12) Gisella, Knonpka : **Social group work : a helping process**, second edition, englewood cliffs, n. j, prentice- Hall, 1972.

13) Glasser, P., Sarri, R. and Vinter, R, : **Individual change through small groups**. The free press, New York, 1974.

14) Gulley, H., E. : **Discussion, conference, and group process**. Hotel, Rinehart, and Winstion, inc. New York, 1968.

15) Harliegh, B. Trecker : **Social group work**, principles and practices, New York, association press, 1972.

16) Hebert S, Stream : **Role Theory In** (Francis J. Turner (ed).

17) Jones Chadwick J, K : **Social Exchange Theory**, Its Structure And Influence In Social Psychology London, Academic Press, 1979.

18) Josehp Andreson : **Social Work Method and Processes**, Shipensburg State College, Woolsworth, Publishing Co., Belmant, California, 1992.

19) Juantia B. Teper : **Social skills training, Encyclopedia**, California brook publishing Co., 1990.

20) Kennth D Benne : **The Process of Re-Education an Assessment**

of Kurt Lewin's Views. "In Bennis Etal.. Eds. Planning of Change, New York Holt Rinehart An Winston, 1976.

21) Lindgrin, H. : **Educational psychology in the classroom**, John Wiley & sons inc. New York, 1967.

22) Marvin E, Show : **Group dynamics, thipsychology of small group behaviour**, New York, mc graw - hill book company, 1980.

23) Max Siporin : **Introduction to social work practice**, Macmillan publishing co., Inc., New York, 1975.

24) M. E. Hartford : **Groups in social work, application of small group theory and research to social work practice**. New Yourk, 1971.

25) Morton Deutsch, X. M. Krauss : **Theories In Social Psychology**, New York, Basic Bool, 1965.

26) Penland, P., and fine., S. : **Group dynamics and individual development, marcel dekker**, inc., New York, 1974.

27) Roberts, W. Robert and Northen, Helen Editors : **Theories of Social Work with Groups** N. Y, Columbia Press, 1976.

28) Schiffer, M. : **The therapeutic play group**, George Allem & Univin ltd., London, 1971.

29) Schwartz, William and Zalba, S., ed. : **The practice of group work**, Columbia University press, New York, 1971.

النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظرى والممارسة فى العمل مع الجماعات

مساكن سوتير - امام سيراميكا كليوباترا
عمارة (5) مدخل 2 الأزاريطة - الإسكندرية
تليفاكس: 00203/4865277 00203/4818707